

## فندقة

### أساسيات الفندقة

#### ١٧١ فند



## مقدمة

الحمد لله وحده، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده، محمد وعلى آله وصحبه، وبعد :

تسعى المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني لتأهيل الكوادر الوطنية المدربة القادرة على شغل الوظائف التقنية والفنية والمهنية المتوفرة في سوق العمل، ويأتي هذا الاهتمام نتيجة للتوجهات السديدة من لدن قادة هذا الوطن التي تصب في مجملها نحو إيجاد وطن متكامل يعتمد ذاتياً على موارده وعلى قوة شبابه المسلح بالعلم والإيمان من أجل الاستمرار قدماً في دفع عجلة التقدم التتموي، لتصل بعون الله تعالى لمصاف الدول المتقدمة صناعياً.

وقد خطت الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج خطوة إيجابية تتفق مع التجارب الدولية المتقدمة في بناء البرامج التدريبية، وفق أساليب علمية حديثة تحاكي متطلبات سوق العمل بكافة تخصصاته لتلبي متطلباته، وقد تمثلت هذه الخطوة في مشروع إعداد المعايير المهنية الوطنية الذي يمثل الركيزة الأساسية في بناء البرامج التدريبية، إذ تعتمد المعايير في بنائها على تشكيل لجان تخصصية تمثل سوق العمل والمؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني بحيث تتوافق الرؤية العلمية مع الواقع العملي الذي تفرضه متطلبات سوق العمل، لتخرج هذه اللجان في النهاية بنظرة متكاملة لبرنامج تدريبي أكثر التصاقاً بسوق العمل، وأكثر واقعية في تحقيق متطلباته الأساسية.

وتتناول هذه الحقيبة التدريبية " أساسيات الفندقية " لمتدربي قسم " فندقية " للكليات التقنية موضوعات حيوية تتناول كيفية اكتساب المهارات اللازمة لهذا التخصص.

والإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج وهي تضع بين يديك هذه الحقيبة التدريبية تأمل من الله عز وجل أن تسهم بشكل مباشر في تأصيل المهارات الضرورية اللازمة، بأسلوب مبسط يخلو من التعقيد، وبالإستعانة بالتطبيقات والأشكال التي تدعم عملية اكتساب هذه المهارات.

والله نسأل أن يوفق القائمين على إعدادها والمستفيدين منها لما يحبه ويرضاه، إنه سميع مجيب الدعاء.

الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج



المملكة العربية السعودية  
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني  
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

## أساسيات الفنادق

### الصناعة الفندقية وقطاع الغرف

الصناعة الفندقية وقطاع الغرف

**الجدارة :** معرفة مكانة الصناعة الفندقية عبر التاريخ إلى اليوم ، أنواع الفنادق وفكرة عامة عن قطاع الغرف وقسم المكاتب الأمامية بالفندق.

### الأهداف :

عندما تكمل هذه الوحدة تكون قادراً على أن :

- ١ - تعرف مفهوم الصناعة الفندقية.
- ٢ - تحدد أنواع الفنادق
- ٣ - تفهم تنظيم الفندق من خلال الهيكل التنظيمي.
- ٤ - توضح الهيكل التنظيمي لقطاع الغرف
- ٥ - تعطي فكرة عن موظفي الأقسام الفرعية التابعة للمكاتب الأمامية ومسئولياتهم

**مستوى الأداء المطلوب :** أن يصل الدارس إلى إتقان هذه الجدارة بنسبة ١٠٠ %

**الوقت المتوقع للتدريب :** ١٢ ساعة .

### الوسائل المساعدة :

استخدام وسيلة عرض الكترونية لإظهار شرح المدرب .

### متطلبات الجدارة :

دائرة مقرر الإدارة الفندقية.

## الصناعة الفندقية

### الفنادق عبر التاريخ:

قبل محاولة التعريف بصناعة الفنادق وأنواع المؤسسات المكونة لها يظهر أنه من الحكمة التذكير ببعض نقاط من التاريخ. تمكن القارئ من تتبع محاولة إيضاح صناعة الفنادق (وفي ما بعد سوف نحاول تبرير هذه العبارة) وهي صناعة ثابتة ودائمة متطورة بسرعة متزايدة مثل كل ما يحيط بنا في هذه الأيام. لصناعات الفنادق والمطاعم ميزة خاصة بها وهي صعوبة "التعريف" وحصص الأنواع. لأن المستثمرين ظلوا يبتكرون بصفة دائمة أنواعاً جديدة من المؤسسات السياحية. فمثلاً، من كان يتخيل في أوروبا، قبل 1939 فتح محل "أخدم نفسك بنفسك" Self Service أو محل أخذ الوجبة في السيارة Drive In وعدة أمثلة أخرى.

### لمحات تاريخية:

قبل الغوص في صلب الموضوع، لنراجع بعض مراحل تاريخية لتيسير فهم البقية. ظل المسافر وعلى مدى التاريخ (ماعداد البدو الرحل والجنود الذين كانوا يحملون معهم كل حاجاتهم) يحتاج لـ "غيره" ليوفر له وبصفة خاصة لدابته: الأكل - الشرب - الراحة. بالرجوع إلى تاريخنا العربي الإسلامي والعالمي نجد أن الإنسان منذ أن اضطر إلى التنقل من مكان إلى آخر، لكثير من الأسباب، من أهمها طبعاً البحث على لقمة العيش. وفي كثير من الأحيان كان يسافر إلى مسافات كبيرة وبعيدة عن محل سكناه بحيث يصعب عليه الرجوع إلى بيته في اليوم نفسه، لذا كان، ولا يزال، مضطراً إلى البحث عن مكان يوفر له أقصى قدر من الأمان والراحة ليقتضي ودابته الليل به. فابتدأ يعد ملجأً دائماً، بعد كل مسافة مسيرة يوم، يستعمله ذهاباً وإياباً، ومع ازدياد عدد السكان، ازداد عدد القرى وأنشأ ملجأً في كل قرية ثم ازداد عدد المدن وأنشأ ملجأً في كل مدخل إليها. في البداية كانت الملاجئ معدة لنوم المسافرين ودوابهم فقط ثم ابتدأت تقدم خدمات إضافية للمسافرين كالأكل والشرب بمقابل أو حتى بدون مقابل في بعض الأحيان من طرف مجموعات خيرية من أهل البر والإحسان خدمة للحجاج القاصدين إلى بيت الرحمن أو العائدين منها وكانوا يسمون بالـ "ضيوف". وسميت الملاجئ "خان" بالفارسية ثم "فندق" بالعربية، وما زالت هذه التسمية إلى اليوم تعني كل محل يستقبل الناس للنوم بغض النظر على مدى أنواع الخدمات الإضافية التي تقدمها وشاعت تسميتها بـ "نزل" بالمغرب العربي.

إلى منتصف القرن الماضي ظل جل مستعملي تلك الخدمات من المضطرين للسفر سواء للتجارة أو للعمرة أو للحج.

طلبات المسافرين كانت تتوقف على: الأكل - الراحة - النوم .

كذلك نجد في نفس الفترة من التاريخ الأوروبي نفس المعطيات مع الأخذ في الاعتبار اختلاف العادات والعقائد.

### تاريخ الفنادق حسب المؤرخين العرب:

أما عند العرب مدة العصور الوسطى فقد روى ابن حوقل في كتابه "صورة الأرض" الصادر في سنة ٩٨٨م وصف عدة مدن عربية وترابط الحمامات بالفنادق طلباً للراحة والاستحمام والتي تحدث عن أنواعها في شمال أفريقيا ، "أبي عبيد البكري" في سنة ١٠٦٧م.

وسنة ١١٥٤م روى "الشريف الأدرسي" ما شاهده من فنادق في تونس والأندلس ومثله "ابن جبير" الذي تحدث في سنة ١١٨٤م عن العراق والشام و"خان السلطان" الفندق الذي أنشأه السلطان صلاح الدين الأيوبي في ذلك الزمان.

### ابن بطوطة الرحالة العربي المسلم :

كان الرحالة ( أبو عبد الله محمد بن عبد الله بن محمد بن إبراهيم اللواتي الطنجي ) المعروف بابن بطوطة المولود عام ٧٠٣ هـ والمتوفى ٧٧٩ هـ رائد الرحالة في العالم قديماً وحديثه .

جاء أنحاء العالم المعروف في عهده شرقاً وغرباً وشمالاً وجنوباً براً وبحراً وزار ما يقارب خمسين دولة وذلك مدة ٣٠ سنة .

وأطلق عليه المستشرق (دورني) وصف ( الرحالة الأمين ) .

ودون ابن بطوطة ملاحظاته فكانت كما يلي عند زيارته للسند والهند في كتابه: تحفة الأنظار في غرائب الأمصار وعجائب الأسفار .

« وصلنا إلى مدينة (صين كلان) وبها صنع الفخار وفي بعض جهاتها بلدة المسلمين ، لهم بها مسجد وزاوية وسوق ولهم قاض وشيخ ولا بد في كل بلد من الصين شيخ الإسلام تكون أمور المسلمين راجعة إليه .

للصينيين في كل مدينة فندقاً عليه حاكم فإذا كان بعد المغرب أو العشاء جاء الحاكم إلى الفندق ومع كتابه ، فكتب أسماء جميع من يبيت في الفندق من المسافرين وختم عليها وأقفل باب الفندق عليهم

فإذا كان الصبح جاء ومعه كاتبه فدعي كل إنسان باسمه وبعث معهم من يوصلهم إلى وجهتهم ويأتيه الرسول ببراءة من حاكمه أن الجميع وصلوا إليه سالمين .

إذا قدم التاجر المسلم على بلد من بلاد الصين خير في النزول عند تاجر من المسلمين المستوطنين أو في الفندق وحصر ماله وضمنه من نزل عنده . فإذا أراد السفر بحث عن ماله فإن وجد شيئاً منه ضاع أغرم من ضمنه وإن أراد النزول في الفندق سلم ماله لصاحب الفندق وضمنه وهو يشتري له ما يجب ويحاسبه «

- في العالم الحديث أصبحت الصناعات التحويلية والتجارة تعتمد على التكنولوجيا بينما صناعة الفندقة بقت - بلا مركب - تعتمد على العنصر البشري في نجاحها .

فرغم أنه في عشرات السنين الأخيرة حدثت في العالم تغييرات في الاقتصاد العالمي أزاحت مصادر الثروة التقليدية ( زراعة - صناعة ) لتحلها صناعة الخدمات مثل الاتصالات والمصارف وتكنولوجيا المعلومات وصناعة السفر والسياحة بما فيها الفندقة .

ومع استمرار سكان العالم في الزيادة وطلباتهم الملحة لأخذ الراحة وإشباع حاجياتهم للبعد عن الضغط النفسي والاجتماعي الموجود خاصة داخل المدن فإن المستقبل كما يؤكد الخبراء يكمن في الصناعات الخدمية وعلى رأسها السياحة والفندقة على شرط توفير إلى جانب الإمكانيات الطبيعية الإمكانيات الفردية والجماعية لتحقيق ذلك .

## تعريف وتبرير تسمية "صناعة الفنادق"

### العوامل التي أدت إلى انتشار وتطور صناعة الفنادق بالعالم:

تحدينا مجال الفنادق البدائية وصرنا نتكلم اليوم عن مؤسسات بإدارة محترفة التي تركز صناعتها ومهمتها على التأمين للمسافرين : حسن الاستقبال والراحة.

في الاقتصاد السياسي تشمل كلمة صناعة كل نشاط يهدف إلى إنتاج وترويج الثروات باستعمال الطبيعة والشغل ورأس المال.

هكذا يكون تعريف "صناعة الفنادق" مبرر ويشمل كل استغلال مصمم للحصول على المال وتقديم الخدمات الخاصة بالأشخاص وحياتهم المادية.

حاليا وبعد تلبية احتياجات المسافرين من أمن وراحة، صارت طلباتهم تتعدى حاجات الرجل الاقتصادي ومنذ الآن المطلوب هي حاجات الرجل الاجتماعي المتعطش للميزات الأخلاقية والثقافية المتوفرة في الحضارة.

الإشكاليات المتعلقة بالتطور السريع، في ظروف ونمط حياة المجتمعات والأنماط الجديدة للسياحة الميسرة بالسفر، تقودنا لتوسيع مفهومنا التقليدي للضيافة الفندقية.

صناعتنا الآن تتضمن مجموعة متباينة من الأنشطة، و"الفندقية" هي أحد فروعها.

الاقتصاديون يتوقعون في المستقبل (ونحن فيه) تطور كبير في مقطع الخدمات وصناعة الفنادق بأشكالها المتعددة، وهو النوع الأكثر وضوحا.

ختاما نشير إلى أن المفهوم الضيق لـ "صناعة الفنادق" سوف يتوسع أكثر فأكثر ليتجاوب مع نمط الحياة وتطلعات الإنسانية التي سوف تطالب بها الأجيال القادمة (والجيل الحالي يطالب بها الآن) في العمل والراحة.

### أهمية صناعة السياحة والفنادق بالمملكة العربية السعودية

كما هو الحال بالعالم كله فإن السياحة والفنادق تفضل أولا وقبل كل شيء، أفضل طريقة لعلاقات عامة ثم يأتي المردود المادي مباشرة بحيث يدفع السائح كل مصاريف إقامته بالعمل الصعبة وبصفة غير مباشرة عندما يتسوق السائح يكون حركة بالسوق وهذا من شأنه أن يساعد على خلق مواطن شغل جديدة... وهذا ينطبق على المملكة العربية السعودية



## الفروع والمكونات لـ "صناعة الفنادق"

بالمصطلح المتعارف عليه في المجموعات المهنية تقسم صناعة الفنادق إلى ثلاثة فروع من الأنشطة :

١ - الفنادق

٢ - المطاعم

٣ - المقاهي

في أغلب الحالات تتداخل كل تلك الفروع مع بعضها البعض وأكثرية المؤسسات تمارس اثنين أو ثلاثة أنشطة في الوقت نفسه.

لتلك الأنشطة الثلاثة من المناسب إضافة نشاط رابع :

٤ - النشاط الشبه فندقي.

سنحاول إيضاح الفوارق بينها كما هي موجودة في الواقع الحالي، ونطرح بطريقة مفصلة الأصناف الأكثر شيوعاً، وبطريقة موجزة الأصناف الجديدة.

لا ندعي أن هذه القائمة شاملة أو نهائية، بل بالعكس، في كل شهر يمضي نسمع بظهور صنف جديد.



شكل رقم ١ - ١ يوضح أحد فنادق المدينة city hotel

## ١ - الفنادق :

سبق التعريف بالفندق، عبر التاريخ، في المقدمة، ويشرح لسان العرب:  
الفُنْدُقُ بلغة أهل الشام خان من هذه الخانات التي ينزلها الناس مما يكون في الطُّرُق والمدائن.  
وللمتابعة نوجز معناه بأنه يشمل أي مكان مجهز للإسكان.  
تصنيف الفنادق عالميا يتم بإعطاء عدد من النجوم (من نجمة واحدة إلى خمسة نجوم راقية) إلى كل نوع حسب مواصفات تحدد بدقة حسب معايير خاصة لكل نجمة مع وجود بعض الفنادق غير مصنفة.

### تقسيم الفنادق من حيث الموقع وعناصر الجذب (للمثال ولا للحصر) :

- فنادق العبور : "Transit Hotels" توجد خاصة حول المطارات
- فنادق المدينة أو التجارية : "City or commercial Hotels"
- الفنادق السياحية أو المنتجعات : "Resort Hotels"
- فنادق السواحل : Beach hotels
- الفنادق العلاجية : Therapeutical hotels
- مصحات وفنادق المعالجة بالمياه المعدنية أو البحرية : "Thalassotherapy Clinics"
- الفنادق الرياضية : Athletical hotels
- فنادق الطرق : "Route Hotels"
- فنادق العائلات أو الإقامة الدائمة : "Residential hotels"
- موتلات : "Motels"
- الفنادق المتحركة : Mobile hotels
- الفنادق العائمة : Floating hotels
- شقق مفروشة مع فطور : Bed and breakfast
- بيوت الشباب : Youth hostels
- المستشفيات - المصحات - مآوي الراحة، العجز أو المتقاعدين (Retirement home - Nursing Homes - Rest homes -Clinics)

كما ظهرت أخيرا فنادق بيئية وقريبا فضائية

## ٢ - المطاعم :

تصنف المطاعم بنظام الشوكات وفي بعض البلدان بنظام النجوم حسب دليل "ميشلان".

### أنواع المطاعم :

- المطاعم التقليدية (Classic Restaurants).
- مطاعم المشويات (Grill-Rooms).
- خدمات الغرف (Room Services).
- مطاعم الأكلات السريعة (coffee shops).
- مطاعم الأكلات الخفيفة (Snack Bars).
- مطاعم فن طهي الطعام (Gourmet or Gastronomic Restaurants).
- مطاعم ذات خاصية جهوية (Typical Restaurants).
- مطاعم البيتزا (Pizza Restaurants).
- مطاعم أخدم نفسك بنفسك (Self Services).
- مطاعم الطرق (Highway Restaurants).
- مطاعم تقديم الوجبات في السيارة (Drive-in or drive-thru Restaurants).
- متعهدي التموين (Caterers).
- الملاهي - (Music Halls).
- مطاعم العمال بالمؤسسات - (Canteens).

## ٣ - المقاهي :

- المقاهي (Cafes).
- قاعات شاي (Tea Rooms).

## ٤ - الأنشطة الشبه فندقية

محلات استغلال متحركة (Mobile exploitations)

القطارات - البواخر - الطائرات

## الأنواع المختلفة للفنادق ونوعية نشاطها

الفنادق حسب عناصر الجذب أو طبقا لدوافع السفر

### ١ - فنادق المدينة : " City or commercial hotels "

فنادق إقامة ذات المستويات

فنادق من الدرجة الأولى أو الراقية.

توجد في المدن الكبرى التي لها حركة كبيرة في الصناعة والتجارة.

طاقة استيعاب من ٢٠٠ سرير فما أكثر.

- من أكبر الفنادق في العالم (روسيا - موسكو) بطاقة استيعاب ٦٠٠٠ سرير و(كونراد هيلتن شيكاغو - الولايات المتحدة) بطاقة استيعاب ٥٦٠٠ سرير.

في أكثر الأحيان تكون بنايات الفنادق الكبرى من نوع ناطحات السحاب لسبب واضح: ارتفاع سعر الأرض في المدن.

الخدمات :

يحتوي عادة على عدة مطاعم :

◀ مطاعم تقليدية .

◀ مطعم المشويات (Grill-Room).

◀ مطعم الأكلات السريعة (coffee shop).

يحتوي على محلات لبيع المشروبات :

◀ صالة شاي (Tea Room).

◀ محل لبيع المشروبات المشكّلة (Cocktail-Bar).

يقدم خدمات الغرف (Room Service).

يقدم وسائل ترفيهه مختلفة باختلاف البلد والمدينة الموجود بها :

◀ مسبح.

◀ حمام بخار (Sauna).

◀ تلفاز بالغرفة.

◀ مذياع بالغرفة.

◀ خدمات انترنت وفاكس.

◀ قاعة عامة للتلفزيون.

◀ قاعة عامة للمطالعة.

◀ قاعة عمل لرجال الأعمال (business Center).

عموما حول قاعة الاستقبال توجد عدة محلات بمدخلين، مدخل داخلي ومدخل من الشارع.

هناك إمكانية تواجد لكل أنواع المحلات التجارية وفي ما يلي نشير إلى الأكثر شيوعا :

◀ صالة حلالة - بيع عطورات.

◀ المجوهرات.

◀ ملابس وأمتعة جلدية (نساء - رجال).

◀ بنك.

◀ وكالة سياحية.

◀ تأجير سيارات.

◀ سجاثر - جرائد - منوعات تذكارية.

خدمات أخرى متوفرة عند الطلب وبمقابل:

◀ انترنت وتلكس.

◀ سكرتير وكاتب المختزل متقن لعدة لغات.

◀ آلة تسجيل.

◀ آلة إملاء.

◀ ناسخة.

➤ مضيفات للاستقبالات.

### تصنيف الضيوف:

أكثرية الضيوف هم من رجال الأعمال أو المشاركين في المؤتمرات أو المعارض وكذلك السواح أفراداً أو مجموعات.

زيادة على الإسكان والأكل لكل أصناف الضيوف، هذا الفندق، وهو عبارة عن مدينة وسط مدينة، وجب عليه تقديم خدمات إضافية ومتنوعة تجعل منه مركز استقطاب حضري على المستوى الإقليمي والوطني والدولي.

نذكر في ما يلي بعض الخدمات :

➤ المآدب – وجبات رجال الأعمال.

➤ اجتماعات متفرقة، مؤتمرات، اجتماعات مجالس الإدارات الخ...

➤ عروض ثقافية، صور، نحت، عروض الأزياء الخ...

➤ ندوات صحافية للشركات.

➤ حفلات موسيقية، الباليه وسهرات مسرحية أو سينمائية.

## ٢ - فنادق العبور : "Transit Hotel"

فنادق موجودة بكل درجات التصنيف وبصفة خاصة الدرجة الأولى ونادراً ما يوجد في الدرجة الراقية.

يوجد في المطارات أو بالقرب منها و بمحطات القطار فيكون أمامها.

فندق العبور بالمطار تكون طاقته استيعابه بين ٢٠٠ و ٨٠٠ سرير أما فندق العبور بمحطات القطار فطاقته استيعابه تكون بين ٢٠ و ٥٠٠ سرير.

قرب المطارات تبني فنادق العبور بعدد طوابق محدود جداً بسبب الطائرات.

## الخدمات:

بفنادق المطارات يوجد عادة نوعان من المطاعم :

← **المطعم التقليدي**

← **مطعم الأكلات الخفيفة (Snack Bar).**

وبفنادق محطات القطر يوجد عادة نوعان من المطاعم :

← **المطعم التقليدي**

← **مقهى (Pub).**

والمشروبات تقدم بفنادق المطارات في :

← **محل لبيع المشروبات المشكّلة (Cocktail-Bar).**

المشروبات تقدم بفنادق محطات القطر في :

← **محل لبيع المشروبات المشكّلة (Cocktail-Bar).**

← **مقهى بشرفة واسعة.**

للترفيه والرياضة يوجد بفنادق المطارات :

← **مسبح.**

← **تلفاز بالرفة.**

← **مذياع بالرفة.**

← **خدمات انترنت وفاكس.**

← **قاعة عامة للتلفزيون.**

← **قاعة عامة للمطالعة.**

← **قاعة عمل.**

للترفيه يوجد بفنادق محطات القطار :

### ← تلفاز ومذياع بالغرفة.

بالإمكان إيجار غرف ليوم أو لبضع ساعات بالنهار لانتظار طائرة أو قطار. وتسمى الخدمة "استعمال نهارا" (Day-use) وتعادل ٥٠ % من سعر الليلة وعادة ما يكون التوقيت بين ٧ صباحا إلى ٨ ليلا. يلاحظ أن بعض الدول تمنع إيجار نفس الغرفة أكثر من مرة في اليوم باستثناء فنادق العبور.

بهذا النوع من الفنادق وجب توفير كل الخدمات على مدار ٢٤ ساعة لطبيعة تباين أوقات قدوم ومغادرة الضيوف

### ٣ - المنتجعات السياحية: " Resort hotels "

يوجد بكل درجات التصنيف.

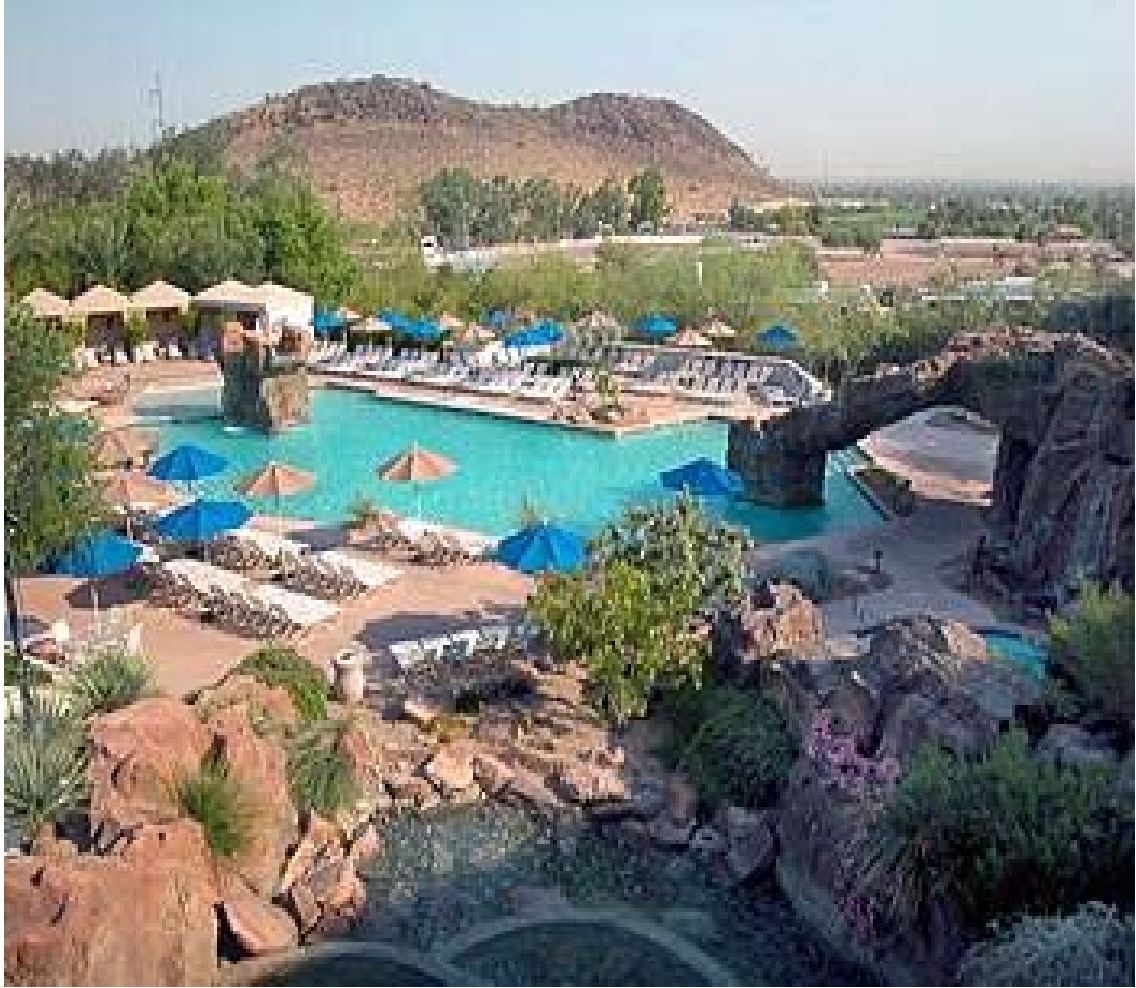
يوجد على شاطئ بحر، على شاطئ بحيرة، على شاطئ نهر، بالمناطق الجبلية، بالمناطق الريفية والصحراوية (للمولعين بالصيد أو الفروسية الخ...) والأماكن الدينية.

طاقة الاستيعاب بين ٢٠ و ١٠٠٠ سرير فأكثر.

يتميز عادة بهندسة معمارية متنوعة وملائمة لمحيطه من عمارات وشاليهات الخ...

تختلف نوعية الزبائن من درجة إلى أخرى وعدد أيام الإقامة تتراوح من ٤ أيام إلى ٣ أسابيع وقد تزيد أو تنقص في بعض الأحيان.





شكل رقم ١ - ٢ : يوضح شكل المنتج السياحي

#### الخدمات:

عادة يوجد به مطعم تقليدي وصالة أكل لتوفير الوجبات الكاملة (**Full Board**) أو نصف الوجبات (**Half Board**) أو النوم والطور (**Bed and Breakfast**) للمقيمين لفترات طويلة.

بما أن الطلب الأساسي للضيوف السياح بهذا النوع من الفنادق هو الراحة فتكون لقسم الغرف (**Rooms Division**) الأولوية بدون انتقاص أهمية الأقسام والخدمات الأخرى.

#### الترفيه والرياضة :

يعدّ الترفيه من الأولويات وتوجد تسهيلات عديدة ومتنوعة حسب الأمكنة الجغرافية وأصناف الفنادق .

تمارس النشاطات الترفيهية بالفنادق نفسها مثل :

◀ مسبح خارجي أو مسبح مغطى داخلي.

◀ كرة المنضدة (الطاولة) (Ping Pong).

◀ البولنج (bowling).

◀ كرة المضرب (Tennis)

◀ سهرات موسيقية .

◀ صالة مطالعة ومكتبة.

وأيضاً خارجها باشتراك فنادق أخرى أو خواص نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر :

◀ التزلج على الماء, التزلج على الثلج.

◀ الغطس والصيد تحت الماء.

◀ ملعب كرة الصولجان (Golf).

◀ الفروسية.

◀ صيد السمك

◀ قوارب للنزهات البحرية.

◀ ملعب الكرة الطائرة

غالباً ما ينفذ منشط أو أكثر من الخدمات الترفيهية وإعداد برنامج يومي للقطاعات المختلفة وتنظيم مسابقات بين الضيوف من نفس الفندق أو الفنادق الأخرى.

حالياً أصبح التنشيط من المقومات الأساسية بالفنادق السياحية كي يتأقلم مع المستوى الاجتماعي

للزبائن وأعمارهم وأذواقهم وجنسياتهم...

**المواسم :**

بما أن الفنادق السياحية تستقطب الزبائن أيام عطلهم التي غالباً ما تكون في أشهر حزيران/يونيو - تموز/يوليو - آب/أغسطس، فترة الذروة، وبالنسبة للمملكة العربية السعودية فترة الحج والعمرة، فهي إذا موسمية وهذه الوضعية تسبب مشاكل عويصة للمستثمر مثل :

◀ **تأمين ربح في فترة وجيزة (بضعة أشهر).**

◀ **إبقاء المحل في وضع جيد والفنادق السياحية بصفة خاصة لوجودها قرب السواحل البحرية لما تسببه الرطوبة الممزوجة بالأملاح من ضرر للبنائيات والمفروشات عند إغلاق الفنادق .**

ومحاولة لإيجاد حل للمعادلة الاقتصادية الصعبة التجأ المستثمرون إلى بعض الحلول لإبقاء الفنادق السياحية مفتوحة قبل وبعد المواسم وعلى مدار السنة وتتمثل في تخفيض في أسعار الإقامة وجلب أنواع مختلفة من الزبائن مثل :

◀ **المتقاعدين لرونه مواعيد سفرهم.**

◀ **المؤتمرات واجتماعات مجالس الإدارات.**

وما يجب الإشارة إليه، لأهميته، وجوب مواكبة القطاعات الشبه فندقية نفس النظام بإبقاء الحركة التجارية متواصلة وأن لا يعطى الانطباع بأنها نصف نائمة وهذه سياسة اقتصادية تعم بفائدتها المنطقة والبلد.

**٤ - فنادق المعالجة بمياه البحر : "Thalassotherapy Hotels"**

هي الفنادق الموجودة مباشرة جنب البحر وتباشر العناية الصحية من طرف طاقم طبي. توجد بالدرجة الأولى أو الراقية.

طاقة الاستيعاب بين ١٥٠ و ٦٠٠ سرير فأكثر .

في ما يخص خدمات الترفيه والرياضة فهو يقترب من الفندق السياحي وبدون شك يؤخذ في الاعتبار أن بعض الآليات تراعى فيها الإمكانيات الجسدية للخاضعين للعلاج.



شكل رقم ١ - ٣ : صورة توضح أحد الفنادق العلاجية

#### الخدمات:

يحتوي عادة على مطعمين :

◀ مطعم حمية (Dietetic Restaurant)

◀ مطاعم تقليدية .

◀ مطعم المشويات (Grill-Room).

◀ محل لبيع المشروبات المشكّلة (Cocktail-Bar) لغير الخاضعين للعلاج.

#### ٥ - فنادق الطرق : "Route Hotels"

يوجد بصفة خاصة بأوروبا والولايات المتحدة الأميركية وبكل درجات التصنيف .

نجده على مقربة من الطرق السريعة ذات الحركة الكثيفة أو المواقع السياحية أو الأماكن الريفية ذات الخصوصية الفريدة وبعيدا عن الضجيج.

طاقة الاستيعاب بين ١٠ و ١٠٠ سرير.

عادة ما يكون طابع الهندسة المعمارية والمفروشات متناسقة مع الطابع السائد بالطبيعة والبيوت الريفية المجاورة.

ويكون مرحلة للمسافرين والسياح أو يرتاده سكان المدن للتمتع بالبيئة الريفية والهدوء النسبي في ظل جو هادئ ومريح.

أحد الخصائص لهذا النوع من الفنادق هي المودة النسبية في العلاقات الشخصية سواء بين المقيمين مع بعضهم البعض أو العلاقة بين المقيم وصاحب الفندق .

الخدمات:

◀ مطعم يقدم وجبات من اختصاص المنطقة .

◀ صالون لشرب الشاي والدردشة والمطالعة .

كشك متواضع لبيع البطاقات البريدية السجائر وبعض المنتجات الخاصة بالمنطقة



شكل رقم ١ -٤: توضح غرفة في أحد فنادق الطرق

## ٦ - الشقق المفروشة : "chambre meublee"

يوجد هذا النوع من الفنادق بالمدن.  
يصنّف قي أكثر الأحيان بالدرجة الثانية (٢ نجمة).  
فندق متواضع لكن نظيف.  
طاقة استيعاب من ١٠ إلى ٣٠ سرير.  
عادة ما توجد غرفة حمام واحدة بكل طابق.  
مدة الإقامة تكون من شهر إلى أكثر.  
أنواع الضيوف : عزاب - متقاعدين - طلبة - موظفين وقتيين الخ...  
الخدمات:

- ◀ صالة أكل تقدّم فيها ٣ وجبات (فطور - غداء - عشاء).
- ◀ صالة متواضعة للمطالعة واستقبال ضيوف المقيمين وحتما مشاهدة برامج التلفزة!.

## ٧ - الموتلات : "Motel Inn"

يصنّف قي أكثر الأحيان بدرجة ٥ نجوم راقية أو ٥ نجوم أو ٤ نجوم ولا يوجد بالدرجات الأدنى.  
ابتدأت فكرة إنشاء هذا النوع من الفنادق بالولايات المتحدة لخدمة المسافرين بسياراتهم ويحتاجون لقضاء ليلة واحدة بالفندق.  
ولذا تكون الأولوية للتجهيزات المتماشية مع تلك النوعية من الضيوف التي توفر لهم الخدمات الأساسية التالية :

إمكانية إيقاف سياراتهم قرب السكن، حتى أن فنادق مثل "موتيل يونيكورن بريسطول بالمملكة المتحدة (Motel Unicorn-Bristol-U.K.)" أو "هيلتون إين بدايتون بالولايات المتحدة (Hilton Inn - Dayton-USA)" توفر ملجأ للسيارات بكل طابق. إمكانية تسجيل الضيف عند القدوم، وخلص الفاتورة عند المغادرة، بدون مغادرته السيارة (Drive In Reception).

توفير محطة للتزود بالوقود وغيار زيوت السيارات الخ...

غرف مريحة مزودة ب :

◀ بيت حمام.

◀ راديو.

◀ تلفاز.

◀ مطبخ صغير.

◀ مكيف هواء.

◀ براد.

أن يكون ضيوف "الموتلات" من رجال أعمال أو سواح أو أي نوع من المسافرين فلهم كلهم نفس  
الخاصية ونختصرها كالآتي :

التنقل في سيارة.

البحث عن الراحة.

حرية وسرعة الحركة, مثل تبسيط تسجيل القدوم والمغادرة.

تكلفة إقامة أقل من الفنادق التجارية بالمدن.

يحبذ الاتصال بأقل عدد ممكن من عمال الفندق مثل عمال خدمات الغرف... لأنه لا يريد إضاعة  
الوقت في التفكير بالإكراميات (Tips).

الخدمات الأخرى والنشاطات تختلف من فندق إلى آخر حسب درجته.

## ٨ - النشاطات الشبه فندقية.

Hospitals

– المستشفيات

Clinics

– المصحات

Rest homes

– مأوي الراحة

Nursing Homes

– مأوي العجز

Retirement homes

– مأوي المتقاعدين

تسميتها بشبه فندقية تأتي من كون تلك المحلات لها قاسم مشترك - ما عدا القاسم الطبي - وهو توفير خدمات فندقية مثل السكن والأكل ولذلك نجد أن المدير المسؤول عن الإدارة والتمويل يكون متخرجاً من معاهد السياحة والفنادق وفي كثير من الأحيان يكون قد باشر إدارة أحد الفنادق قبل استلامه المهام الجديدة.

الخدمات الفندقية المتوفرة :

- استقبال (قدوم - مغادرة) (Reception).
- الإشراف الداخلي (Housekeeping).
- الغسيل (Laundry).
- الصيانة (Maintenance).
- الأكل والشرب (Food & Beverage).

**محلات استغلال متحركة ( Mobile exploitations )**



شكل رقم ١ - ٥: يوضح أشكال الكرافانات كأحد وسائل الإقامة



## ٩ - الخدمات الفندقية بالقطارات :

توجد ببعض القطارات العابرة للبلدان أو العابرة للقارات عربات خاصة للنوم وأخرى للأكل. أشهر المؤسسات التي ابتدأت بتوفير تلك الخدمات على القطارات هي "الشركة العالمية لعربات النوم والسياحة" ("Wagons-Lits & Tourism International Co") التي أسست سنة ١٨٧٦م.

تقسم الخدمات الفندقية بالقطارات إلى قسمين قسم النوم وقسم المطاعم.

عربات النوم :

◀ مقصورة خاصة لشخص أو شخصين (درجة أولى).

◀ مقصورة سياحية لـ ٤ أشخاص (درجة ثانية).

عربات المطاعم :

◀ عربة المطعم التقليدي

◀ عربة مطعم الأكلات السريعة (coffee shops).

◀ عربة اخدم نفسك بنفسك (Self Services).

◀ عربة صالون الشاي (Tea Room).

## ١٠ - الخدمات الفندقية بالطائرات :

بما أنه أصبح بالإمكان الأكل والشرب والتسلية وحتى النوم لمسافة الرحلة، يمكننا اعتبار الطائرة الحديثة كفندق طائر.

كل شركات الطيران العالمية بها قسم خاص بالخدمات الفندقية "Catering" يعنى بتموين الطائرات لرحلاتها ذهابا وإيابا ويتعاقد مع متعهدين للتموين بجل البلدان التي تحط بها.

زيادة على حسن نوعية الأكل لكل المسافرين تقدم على متن الطائرات وجبات خاصة للدرجة الأولى حسب الديانات أو حمية يتبعها المسافر أو وجبات خاصة للأطفال الرضع، كذلك ومن الخدمات الفندقية الأخرى تقديم بطانيات للنوم، وخدمات تجارية مثل بيع العطور والسجائر، هذا يفسر تسمية تلك الخدمات بشبه فندقية.

## ١١ - البواخر العابرة للمحيطات وبواخر الرحلات البحرية

الخدمات الفندقية بالباوخر :

كل البواخر العابرة للمحيطات وبواخر الجولات البحرية، باستثناء البواخر المخصصة لنقل السلع، توفر الخدمات الفندقية ومن خاصيتها شمل ٣ من تصنيفات الفنادق ( ٤ نجوم - ٥ نجوم - ٥ نجوم راقية).



شكل رقم ١ - ٦: يوضح أحد الفنادق العائمة

## فروع أخرى مكونة لـ "صناعة الفنادق"

### ١٢ - قرى العطل أو المعسكرات : (Holiday villages)

#### بالفرنسية (Colonies de vacances)

منذ ٢٠ سنة أنشئت أول قرية سياحية وكانت عبارة عن غرف بنيت أفقيا من خشب أو أجر أو حتى خيام في بعض الأحيان.

الفكرة فرنسية وكانت لتمكين العائلات ذات الدخل المحدود من الاستمتاع بقضاء إجازتهم على شواطئ البحر أو بالجبال أو بالريف، بأقل أسعار ممكنة وخاصة أن السعر كان شاملا لكل الخدمات (السفر ذهابا وإيابا - الإقامة الكاملة بما في ذلك الثلاثة الوجبات اليومية).

ريادة هذا النوع من خدمات السياحة والفنادق هو تنوع النشاطات باختلاف الأيام وتشمل عدة نواح : رياضية، ثقافية، ترفيهية الخ...

#### الخدمات :

للضغط على المصاريف العامة لإدارة مثل هذه المشاريع، تم تقليص عدد كبير من العمال والموظفين بتبسيط الخدمات إلى أقصى درجة.

تقدم كل الوجبات بطريقة "أخدم نفسك بنفسك".

يغير الفرش مرتين في الأسبوع.

لكن رغم كل ذلك، اكتسب هذا النوع من خدمات السياحة والفنادق شهرة عالية وتدفقت عليه أعداد كبيرة من الضيوف وخاصة الشباب منهم.

### ١٣ - فنادق الإقامة : "resident hotels"

يوجد هذا النوع من الفنادق بالمدن وحديثا بدأ يوجد في المناطق السياحية.

يصنّف قي أكثر الأحيان بالدرجة الثانية (٢ نجمة) في المدن وبدرجات ممتازة في المناطق السياحية.

طاقة استيعاب من ١٠ إلى ٣٠ سرير.

مدة الإقامة تكون طويلة.

**الخدمات:**

- ◀ صالة أكل تقدم فيها ٣ وجبات (فطور - غداء - عشاء).
- ◀ صالة للمطالعة واستقبال الضيوف المقيمين وحتما مشاهدة برامج التلفزة!

**الأنواع المختلفة للفنادق ونوعية نشاطها:**

نذكر بعض الجديد الذي نجده اليوم طريفا، ولكن من يدري، فعدا قد يصير الأمر عادياً جداً. ومثلا على ذلك، وفي الولايات المتحدة وأوروبا بدأ انتشار فنادق الحيوانات بكل أنواعها والتي يتركها أصحابها لبعض الأيام يكونوا غائبين فيها لسفر أو أي سبب آخر. والآن نسمع عن فنادق للأطفال الرضع... وفي القريب بشرونا ببداية السياحة الكونية ألم يذهب أحد البليونيرات الأستراليين إلى جولة حول الأرض وزيارة سكايب ثم العودة، بسعر ٢٠ مليون دولار أمريكي، شاملاً كل الخدمات من تذكرة ذهاب وإياب للفضاء إلى الإقامة الكاملة

**(Space Ticket + Full Board).**

بتقدم الإنسانية يزداد الطلب للراحة والترفيه وبالتوازي يستمر نمو "صناعة الفنادق".

**خصائص الصناعة الفندقية:**

- ◀ تساهم الفنادق في دعم اقتصاد الدولة من خلال زيادة الإيرادات وذلك عن طريق الرسوم والضرائب على الخدمات والجمارك . فهي بذلك تساعد على تحسين ميزان المدفوعات .
- ◀ إن المنتج الفندقي المباع يقوم أساساً على خدمات وثروات غير مادية مثل الإقامة والترفيه والاستشفاء والراحة ، فضلاً على أنه نشاط تصديري .
- ◀ الخدمة الفندقية يحضر مستهلكوها إليها ولا تذهب إليهم مثل بعض المنتجات الصناعية التصديرية الأخرى.
- ◀ صعوبة الحكم على جودتها نظراً لأن الخدمة غالباً ما تكون غير ملموسة.
- ◀ لا يمكن تخزين الصناعة الفندقية لاستخدامها عند الطلب في فصول الذروة.
- ◀ إلا أنه رغم تقدم التكنولوجيا فما زالت الصناعة الفندقية تعتمد على العامل البشري

## آثار الصناعة الفندقية :

- تدعيم تعارف وتقريب الصلة بين الشعوب حيث ينتج تبادل حضاري وسلوكي عن اختلاط السائحين بالمواطنين .
- إعطاء بعدا للبلد المضيف كالأمان وحسن الضيافة ورفع مستوى الخدمات والنظافة زيادة عن محاولة إزالة بعض السلبيات من الفوضى في الشارع العام .
- الصناعة الفندقية تؤثر في قيام وتنمية صناعة وإنتاج موازية مما يؤدي إلى تخفيض البطالة وإيجاد مجالات جديدة لفرص العمل .
- تحول الفنادق مناطق نائية طاردة لليد العاملة إلى جاذبة لها مما يساهم في التوزيع العادل للثروة بالمجتمع .

- الصناعة الفندقية أداة فعالة ومؤثرة في قيام وتنمية صناعات أخرى بزيادة فرص العمل وتحسين المعيشة وارتفاعها (شكل ١ - ٧)

● - تعتمد الصناعة الفندقية على العامل الإنساني :

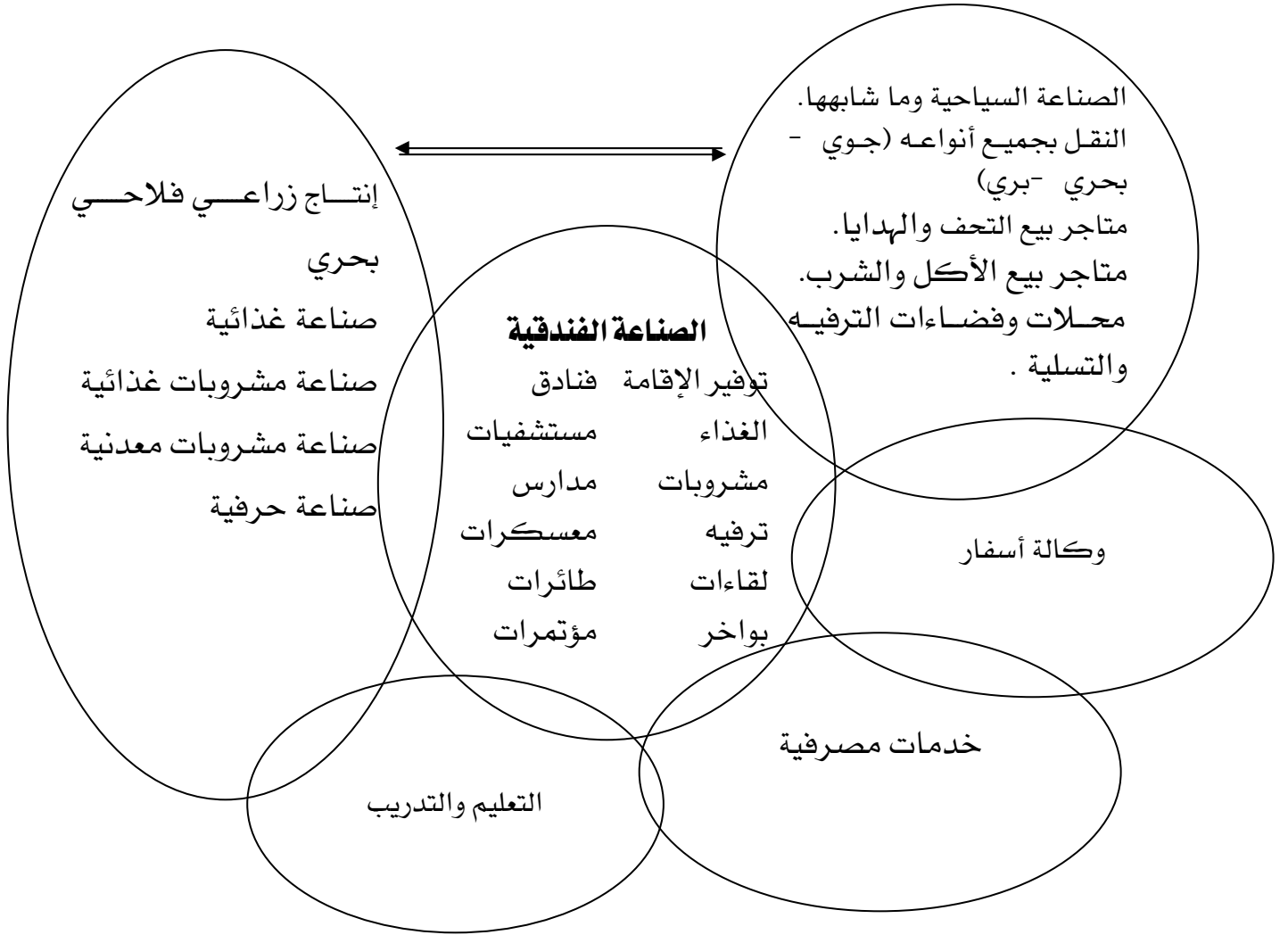
■ المباشر :

- الفنادق - وكالات أسفار - المطاعم - النقل .

■ غير المباشر :

- الزراعة - الصناعة الغذائية والحرفية والأثاث والمصارف والتأمين والبناء والتشييد والتدريب والتعليم

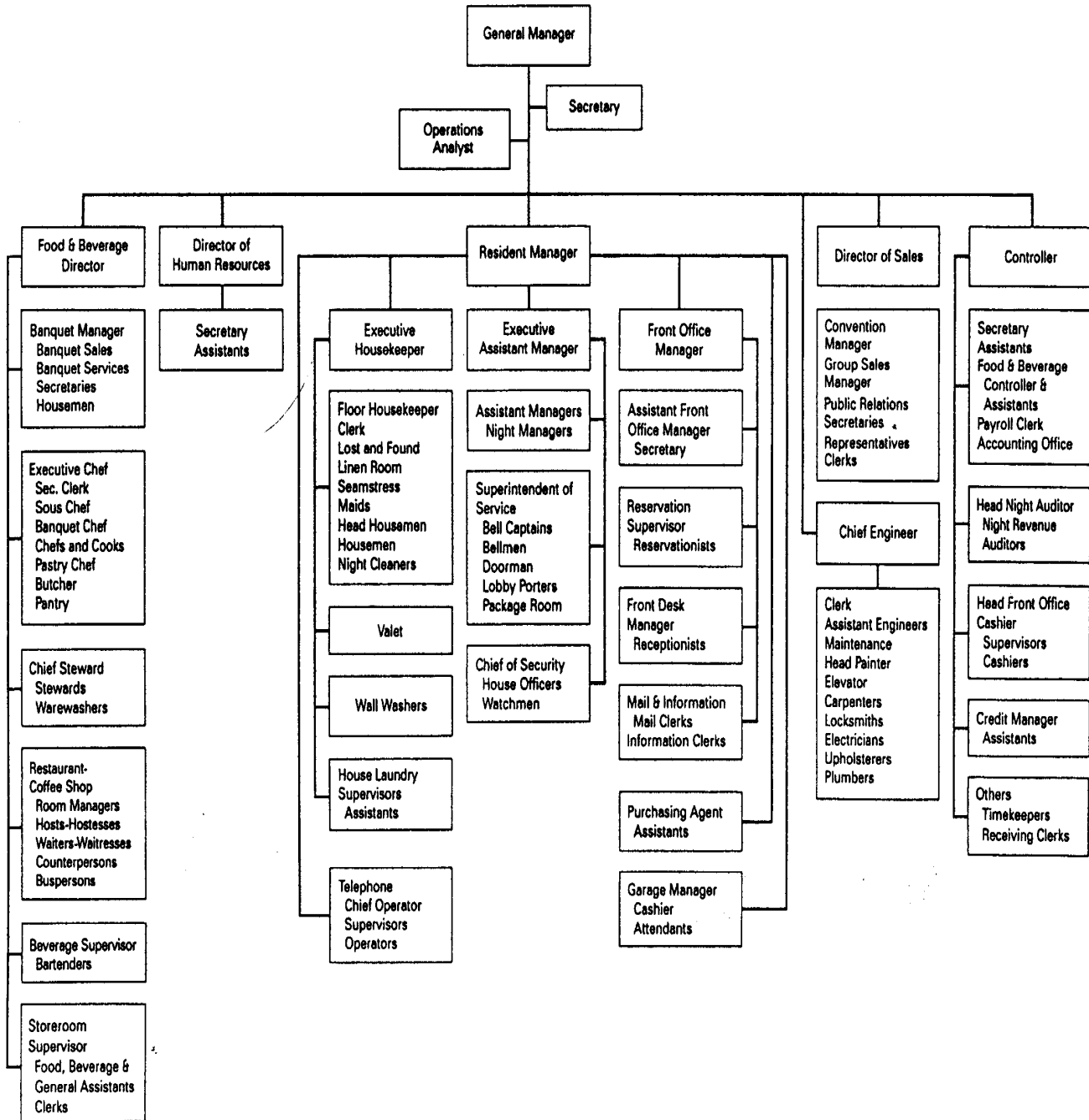
- كما أن علاقة الصناعة الفندقية بالعلوم الأخرى علاقة مباشرة كالاقتصاد والإحصاء والتسويق للخدمات والعلوم السياسية والقانون وعلم الاجتماع وعلم النفس (شكل ١ - ٧) .



شكل رقم ( ١ - ٧) يبين تداخل صناعة الفنادق وما شابه الفنادق مع صناعة السياحة وبقية الأنشطة الإنسانية

الهيكل التنظيمي لفندق خمس نجوم :

يضم الهيكل التنظيمي للفندق قطاعات وأقسام الفندق المختلفة كما هي موضحة بالشكل التالي :

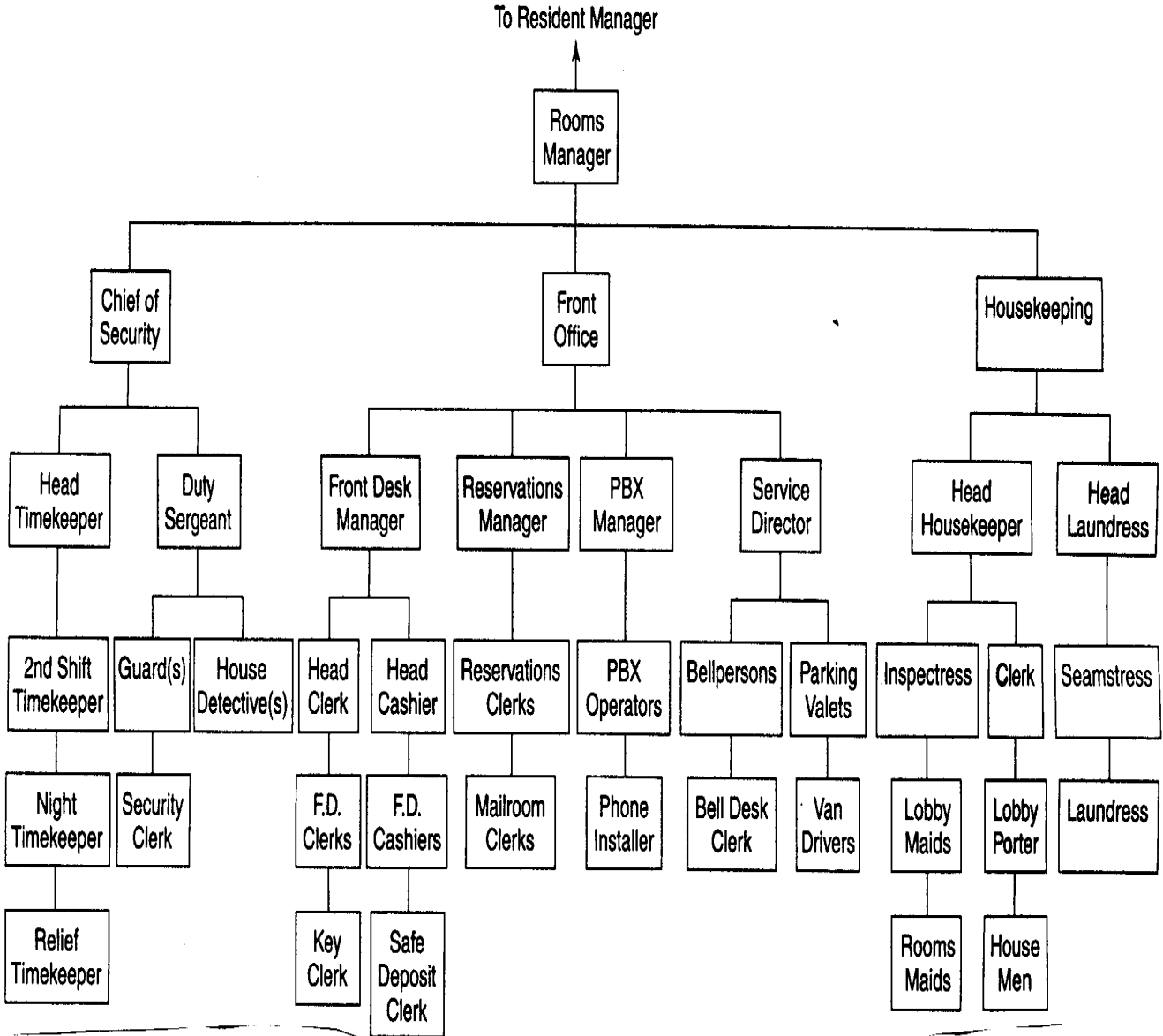


Hotel Organization Chart

شكل رقم ١ - ٨: يوضح الهيكل التنظيمي للفندق

الهيكل التنظيمي لقطاع الغرف:

يوضح الهيكل التنظيمي التالي الأقسام والفروع المكونة لقطاع الغرف.



شكل ١ - ٩: يوضح الأقسام والفروع المكونة لقطاع الغرف



## الأقسام الفرعية التي تقع تحت مسؤولية المكاتب الأمامية:

### الاستقبال:

يعد قسم الاستقبال المركز العصبي لكل عمليات الفندق. (شكل ١ - ١١)

➤ فهو أول نقطة اتصال لكل زوار الفندق.

➤ وفي بعض الأحيان يكون أيضا أول نقطة اتصال بالبلد بالنسبة للزلاء القادمين مباشرة من المطار ولأول مرة في زيارة للبلد.

➤ من خلال قسم الاستقبال تكوّن لدى الضيف أول فكرة عامة على نوعية خدمات الفندق ونظام الإدارة والموظفين فهو إذا مقياس هام جدا للفندق.

➤ علاوة على الاستقبال فهو أيضا بائع لخدمات الفندق فهو إذا موظف مهم. (صورة ١ - ١٠)



(١ - ١٠) صورة توضح موظف الاستقبال في احد الفنادق

## تنظيم قاعة قسم الاستقبال:

## الموقع :

- ◀ يجب أن تكون سهلة الوصول.
- ◀ موضعها واضح جدا.
- ◀ تشرف مباشرة على المدخل.
- ◀ أقرب ما يمكن من الاستعلامات والصندوق.

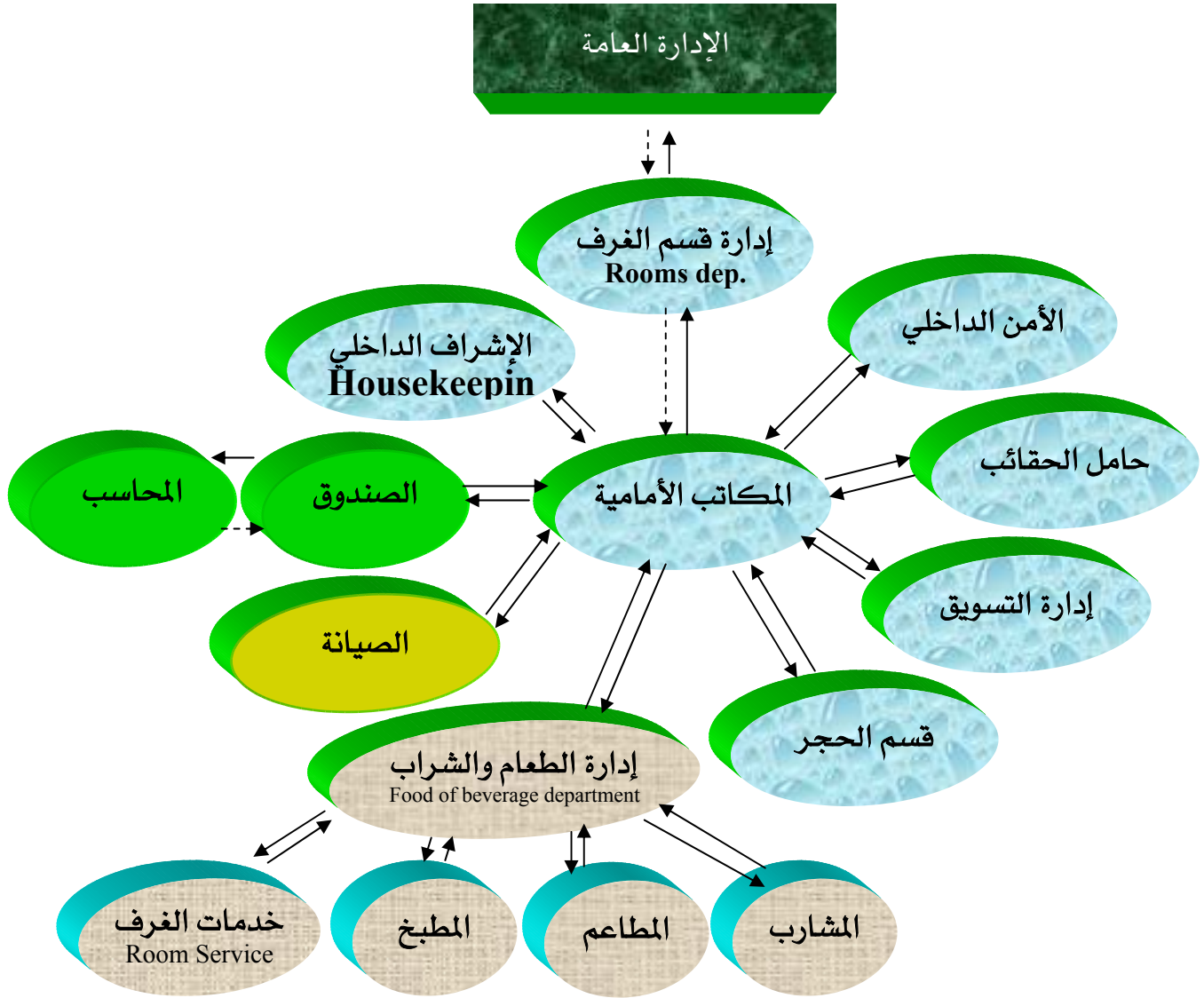
## مميزات تجاور أقسام الاستقبال والاستعلامات :

- ◀ يتم تبادل المعلومات بأكثر سرعة.
- ◀ لا يحتاج الضيف إلى التنقل بعيدا لقضاء شؤونه في أحد القسمين.
- ◀ يرى موظفو الاستقبال الضيوف أكثر وهكذا يتسنى لهم التعرف عليهم.
- ◀ عند أوقات الذروة يمكن لأي قسم مساعدة الآخر.
- ◀ تيسير إجراءات المغادرة.

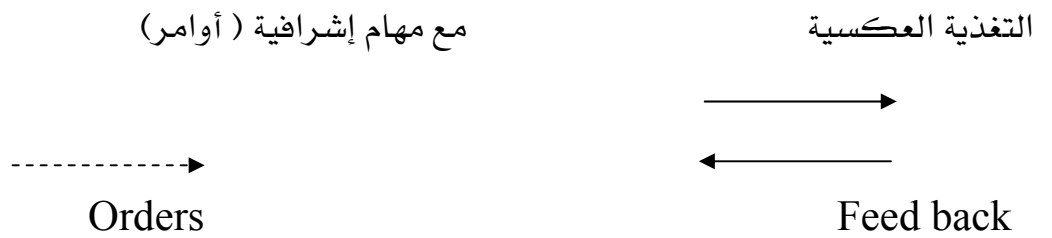
ملحوظة : لا يجب أن تشكل هذه المساعدة أي انتقاص للمسؤوليات الخاصة بكل قسم.

## أوقات العمل :

كل موظفي قسم الاستقبال مطالبون بتقديم أفضل الخدمات على مدى ٢٤ ساعة كامل الأسبوع.



الشكل رقم ( ١ - ١١ ) علاقة قسم المكاتب الأمامية بباقي أقسام الفندق



يتركز دور قسم الاستقبال على عملية الاتصال مع الأقسام الأخرى في الفندق .

فجميع المعلومات التي تصل إلى الفندق تمر عبر الاستقبال فيعمل هذا الأخير إلى تنقيتها وإرسالها إلى الأقسام الأخرى ونجاح الخدمة في الفندق يعتمد في الأول على سرعة هذا النوع من الاتصال ودقته الذي يتلخص في إمداد الأقسام الأخرى بالمعلومات اللازمة لخدمة الضيوف كما يريدون .

### قسم الاستعلامات (Concierge)

لطبيعة الخدمات المقدمة من طرف قسم الاستعلامات لا نجد هذه الوظيفة إلا في فنادق المدن

المرجع الإداري المباشر: مدير قسم الاستقبال (Front Office Manager)

الإشراف المباشر على : حاملي الحقائب (Bell Boys) - البوابة (Doormen) - سواق سيارات الضيوف المقيمين (Drivers).

نطاق التعاون : قسم الاستقبال (Reception), قسم الحجز (Reservation), قسم الهاتف (Telephone operator), قسم الغسيل والكي (Laundry), المطاعم (Restaurants), قسم الأمن (Security Department) وبقية الأقسام.

أوقات العمل بالتناوب :

من ٧ صباحا إلى ٣ مساءً :الحاجب الأول

من ٣ مساءً إلى ١١ ليلا :الحاجب الثاني

### عموميات :

- ◀ عادة ما تكون نوعية الخدمات المطلوبة من طرف الضيوف، مهمة وأحيانا تكون حساسة جدا ولذا يجب أن يكون الحاجب على درجة عالية من المسؤولية والدقة وحفظ الأسرار.
- ◀ يتقن أكبر عدد من اللغات الأجنبية.

### المهام الأساسية :

- ◀ إضافة إلى إلمامه التام بكل الخدمات والتسهيلات المقدمة بالفندق يجب عليه جمع كل المعلومات الخاصة بالمدينة الموجود بها الفندق:
- ◀ عناوين الإدارات الحكومية - السفارات - الشركات - المطاعم - أماكن الترفيه الخ...
- ◀ جداول المهرجانات الثقافية والسياحية وأوقات فتح المتاحف الخ...

- ◀ جداول الطائرات - البواخر - الحافلات الخ...
- ◀ أوقات الصلاة - الإمساك - الإفطار الخ...
- ◀ يسلم ويستلم المفاتيح
- ◀ هو المسؤول عن بريد الفندق (الإدارة والضيوف) جلبا وتوزيعا.
- ◀ هو المسؤول عن تسجيل المعلومات الخاصة بالضيوف بالدفترا الخاص وإرسالها يوميا إلى الشرطة.
- ◀ يسجل في دفتر خاص بالبريد كل الرسائل التي لم يستلمها أصحابها في انتظار تسليمها أو إرجاعها إلى إدارة البريد لتعيدها إلى مرسلها.
- ◀ هو المسؤول عن إرسال وتوزيع الفاكسات (Faxes) على الضيوف.
- ◀ عند قدوم الضيف وإتمام إجراءات الاستقبال يعطي تعليماته لحاملي الأمتعة بإرسال الحقائب إلى الغرف، ويتم ذلك تحت جناح السرعة
- ◀ عند مغادرة الضيف وبعد موافقة مسؤول الخزينة (OK)، يتأكد من أن الضيف سلم مفتاح الغرفة ويعطي تعليماته لحاملي الأمتعة بإخراج الحقائب. ويتم ذلك تحت جناح السرعة.
- ◀ يجهز جداول النوبات لكل من هم تحت إشرافه.
- ◀ من مشمولات عمله السهر على نظافة مدخل وبهو الفندق (Reception Hall) بما في ذلك غرفة الملابس والحمامات.
- ◀ مسؤل عن الأمتعة والحقائب، التي يتركها الضيوف، بصفة مؤقتة، والموضوعة بمحل إيداع الحقائب بانتظار مطالبتها من طرف أصحابها ويدخل معلومات التعريف بهم بسجل خاص للمتابعة.
- ◀ يطور برامج تدريب مستمر للعمال تحت إشرافه ويدرب العمال الجدد.

### البواب (Doorman)

المرجع الإداري المباشر: موظف قسم الاستعلامات والاستعلامات (Concierge)

نطاق التعاون: قسم الاستقبال (Reception)، قسم الأمن (Security Department).

### أوقات العمل بالتناوب :

- من ٧ صباحا إلى ٣ مساءً
- من ٣ مساءً إلى ١١ ليلا
- من ١١ ليلا إلى ٧ صباحا

### عموميات :

- ◀ دائما مبتسم، مهذب، ولطيف.
- ◀ يتقن أكبر عدد من اللغات الأجنبية.

### المهام الأساسية :

- ◀ بما أنه أول من يستقبل الزوار يجب أن يكون دائما مبتسما، مهذبا، ولطيفا.
- ◀ يخرج الحقائق من السيارة.
- ◀ يوجه الزائر إلى قسم الاستقبال.
- ◀ يدل الزائر على موقف السيارات.
- ◀ عند مغادرة الزائر يطلب له سيارة أجرة أو يدعو سائقه (إن وجد) ثم يحمل الحقائق بالسيارة.
- ◀ يحرص على مستوى النظافة بمدخل الفندق.
- ◀ يحيطه الحاجب علما بحركة المؤتمرات والحفلات المقامة بالفندق والغرف الشاغرة ليتسنى له إعطاء المعلومة سريعا للزوار.

### حامل الأمتعة ( Bell Boy ):

المرجع الإداري المباشر: موظف قسم الاستعلامات والاستعلامات (Concierge)

نطاق التعاون : قسم الاستقبال (Reception), قسم الأمن (Security Department)

## والإشراف الداخلي (Housekeeping).

### أوقات العمل بالتناوب :

من ٧ صباحاً إلى ٣ مساءً

من ٣ مساءً إلى ١١ ليلاً

من ١١ ليلاً إلى ٧ صباحاً

### عموميات :

◀ دائماً مبتسم، مهذب، ولطيف.

◀ يتقن أكبر عدد من اللغات الأجنبية.

### المهام الأساسية :

◀ يحمل الحقائب عند قدوم الضيوف والى الغرف وعند اعتذار موظف الاستقبال، لسبب أو لآخر،  
يشرح له كيفية استعمال بعض الأجهزة (المكيف - التلفاز - الهاتف الخ...) وفي نفس اللحظة  
يتأكد من أن كل شئ على ما يرام.

◀ وعند مغادرة الضيف، يتأكد من أنه ما نسي أي شئ بالغرفة ثم يحمل الحقائب إلى المكان  
المخصص قرب قسم الاستقبال وينتظر موافقة مسؤول الخزينة (OK) ثم يخرجها.

### مشغل المصعد (Lift Attendant)

المرجع الإداري المباشر: موظف قسم الاستعلامات والاستعلامات (Concierge)

نطاق التعاون : قسم الاستقبال (Reception).

### أوقات العمل بالتناوب :

من ٧ صباحاً إلى ٣ مساءً

من ٣ مساءً إلى ١١ ليلاً

### عموميات :

- ◀ دائماً مبتسم، مهذب، ولطيف.
- ◀ يتقن أكبر عدد من اللغات الأجنبية.

### المهام الأساسية :

- ◀ يشغل المصعد برفقة الزائر إلى الطوابق ويساعدهم في رفع الأمتعة عند الحاجة.
- ◀ ينظف أرضية ومرابيا ومنفضة السجائر بالمصعد بصفة دائمة.
- ◀ ينتبه بشكل حدسي لغير المقيمين ويوجههم إلى الحاجب لأي استعمال قد يفيدهم.

### أمين الصندوق (Front Office Cashier):

#### موقع الصندوق :

يوجد الصندوق دائماً جنب الاستقبال.  
يجب التفريق بين صندوق الاستقبال الخاص بالضيوف وبين الصندوق الرئيس الخاص بالإدارة.

#### أمين الصندوق :

المرجع الإداري المباشر: أمين عام الصندوق (General Cashier)

نطاق التعاون : قسم الاستقبال (Reception).

#### أوقات العمل بالتناوب :

من ٧ صباحاً إلى ٣ مساءً

من ٣ مساءً إلى ١١ ليلاً

من ١١ ليلاً إلى ٧ صباحاً



## صفات مميزة :

- ◀ ثقة، دقة، نزاهة، ضمير مهني عالٍ، رصين، نظامي، دائماً مبتسم، مهذب، ولطيف.
- ◀ دراية عامة بالمحاسبة.
- ◀ خبرة في التعامل مع الناس.
- ◀ يتقن أكبر عدد من اللغات الأجنبية.

## المهام الأساسية :

◀ هام جداً :

- عليه تأمين النقود بصندوق أمانات خاص به بالفندق.
- يستلم من الإدارة المالية مبلغاً معيناً كسيولة نقدية وتكون تحت مسؤوليته طوال فترة عمله.
- ◀ يستلم جملة مبالغ الفواتير من الضيوف المغادرين بعد التأكد من إضافة كل استهلاكهم طوال فترة إقامتهم ويسلمهم وصلاً ذلك.
- ◀ يقوم بصرف العملات الأجنبية و الصكّ السياحي (traveler's cheque) مع الملاحظة أن بعض البلدان لا تسمح للفنادق بصرف العملات الأجنبية.
- ◀ يجب أن يكون لديه وبصفة دائمة أوراق نقدية من كل الفئات لتأمين إرجاع الباقي للضيوف وكذلك لتزويد صناديق الفندق الأخرى (المطاعم – المقاهي الخ...).
- ◀ مسئول عن صندوق الأمانات.
- ◀ عند طلب الضيف يخصص له أحد صناديق الأمانات ويمكنه من المفتاح بعد أخذ تعهد كتابي من الضيف بإرجاعه عند المغادرة.
- ◀ يتحمل باسم الفندق مسؤولية الأمانات التي قد يستلمها من الضيوف مقابل وصل كتابي تفصيلي ويضعها بصندوق الأمانات ويسجل ذلك بسجل التعليمات (Log Book) الخاص بالصندوق.
- ◀ قبل انتهاء الدوام يسلم المسؤول الأول عن أمناء الصناديق كل إيرادات اليوم ولا يسمح بأي حال من الأحوال، لأمين الصندوق بالاحتفاظ بأي إيرادات، خارج دوامه.

- ◀ لا يمكن التفاوض عن أي مخالفة مالية يتسبب فيها أمين صندوق وكل من لا يتماشى مع تلك المتطلبات يكون عرضة لإجراءات صارمة ضده قد تصل إلى الطرد.
- ◀ بعد تسديد الضيف لفاتورته يختم أمين الصندوق على بطاقة المغادرة ويسلمها للحاجب لمتابعة إجراءات المغادرة.
- ◀ لا يعير الضيوف أي مبلغ إلا بإذن كتابي من الإدارة.
- ◀ ينفذ تعليمات الإدارة حرفياً في ما يخص قبول صكوك بنكية.

أسئلة الوحدة الأولى:

(أ) أجب بـ (صح) أو (خطأ) أمام العبارات التالية :

- ١ - ( ) صممت الفنادق قديماً لاستقبال دواب المسافرين .
- ٢ - ( ) ثم ابتدأت تقدم خدمات إضافية للمسافرين كالأكل والشرب .
- ٣ - ( ) وصارت اليوم تسعى إلى إشباع رغبات الضيوف الاجتماعية.
- ٤ - ( ) وسميت في الشام (خان) من الفارسية .
- ٥ - ( ) وسميت في المغرب العربي (نزل).

(ب) أكمل العبارات التالية بصورة صحيحة :

- ١ - من أقسام الفندق الرئيسية ..... مسؤول عن إدارة الغرف  
وقسم ..... مسؤول عن الطعام والشراب وقسم ..... مسؤول عن الحسابات  
وقسم ..... مسؤول عن إصلاح العطب الفني .
- ٢ - من مهام موظف الاستعلامات .....
- ٣ - من مميزات تجاور أقسام الاستقبال والاستعلامات .....

(ج) ما هي خصائصات الصناعة الفندقية ؟

(د) ما هي آثار الصناعة الفندقية على البلاد والمجتمع ؟

(هـ) اذكر بعض الأنشطة التي تتداخل صناعتها مع الفندقة ؟

(و) اذكر بعض الفنادق حسب عناصر الجذب ؟

## إجابة أسئلة الوحدة الأولى :

(أ) أجب بـ (صح) أو (خطأ) أمام العبارات التالية :

- ١ - (صح) صممت الفنادق قديماً لاستقبال دواب المسافرين .
- ٢ - (صح) ثم ابتدأت تقدم خدمات إضافية للمسافرين كالأكل والشرب .
- ٣ - (صح) وصارت اليوم تسعى إلى إشباع رغبات الضيوف الاجتماعية.
- ٤ - (صح) وسميت في الشام (خان) من الفارسية .
- ٥ - (صح) وسميت في المغرب العربي (نزل).

(ب) أكمل العبارات التالية بصورة صحيحة :

- ١ - من أقسام الفندق الرئيسية قسم إدارة الغرف مسؤول عن إدارة الغرف وقسم إدارة الطعام مسؤول عن الطعام والشراب وقسم المالية مسؤول عن الحسابات وقسم الصيانة مسؤول عن إصلاح العطب الفني .
- ٢ - من مهام موظف الاستعلامات الإشراف المباشر على حاملي الحقائق
- ٣ - من مميزات تجاور أقسام الاستقبال والاستعلامات: تبادل المعلومات بأكبر سرعة

(ج) خصوصيات الصناعة الفندقية :

- تساهم الفنادق في دعم اقتصاد الدولة من خلال زيادة الإيرادات وذلك عن طريق الرسوم والضرائب على الخدمات والجمارك . فهي بذلك تساعد على تحسين ميزان المدفوعات .
- إن المنتج الفندقي المباع يقوم أساساً على خدمات وثروات غير مادية مثل الإقامة والترفيه والاستشفاء والراحة ، فضلاً على أنه نشاط تصديري .
- الخدمة الفندقية يحضر مستهلكوها إليها ولا تذهب إليهم مثل بعض المنتجات الصناعية التصديرية الأخرى.
- صعوبة الحكم على جودتها نظراً لأن الخدمة غالباً ما تكون غير ملموسة.
- لا يمكن تخزين الصناعة الفندقية لاستخدامها عند الطلب في فصول الذروة.
- إلا أنه رغم تقدم التكنولوجيا فما زالت الصناعة الفندقية تعتمد على العامل البشري

## (د) آثار الصناعة الفندقية على البلاد والمجتمع :

- تدعيم التعارف وتقريب الصلة بين الشعوب حيث ينتج تبادل حضاري وسلوكي عن اختلاط السائحين بالمواطنين .
- إعطاء بعدا للبلد المضيف كالأمان وحسن الضيافة ورفع مستوى الخدمات والنظافة زيادة عن محاولة إزالة بعض السلبيات من الفوضى في الشارع العام .
- الصناعة الفندقية تؤثر في قيام وتنمية صناعة وإنتاج موازية مما يؤدي إلى تخفيض البطالة وإيجاد مجالات جديدة لفرص العمل .
- تحول الفنادق مناطق نائية طاردة لليد العاملة إلى جاذبة لها مما يساهم في التوزيع العادل للثروة بالمجتمع .
- الصناعة الفندقية أداة فعالة ومؤثرة في قيام وتنمية صناعات أخرى بزيادة فرص العمل وتحسين المعيشة وارتفاعها
- تعتمد الصناعة الفندقية على العامل الإنساني
- ( هـ ) الأنشطة التي تتداخل صناعتها مع الفندقية :
- وكالات أسفار - المطاعم - النقل - الزراعة - الصناعة الغذائية والحرفية والأثاث والمصارف والتأمين والبناء والتشييد
- للصناعة الفندقية علاقة كذلك بالعلوم الأخرى وارتباط مباشر كالاقتصاد والإحصاء والتسويق للخدمات والعلوم السياسية والقانون وعلم الاجتماع وعلم النفس .

- (و) بعض الفنادق حسب عناصر الجذب :
- فنادق العبور : "Transit Hotels"
  - فنادق المدينة أو التجارية : "City or commercial Hotels"
  - الفنادق السياحية أو المنتجعات : "Resort Hotels"
  - فنادق السواحل : Beach hotels
  - الفنادق العلاجية : Therapeutical hotels
  - مصحات المعالجة بالمياه المعدنية أو البحرية : "Thalassotherapy Clinics"
  - الفنادق الرياضية : Athletical hotels
  - فنادق الطرق : "Route Hotels"
  - فنادق العائلات أو الإقامة الدائمة : "Residential hotels"
  - موتلات : "Motels"
  - الفنادق المتحركة : Mobile hotels
  - الفنادق العائمة : Floating hotels



المملكة العربية السعودية  
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني  
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

## أساسيات الفنادق

قسم المكاتب الأمامية

يتم إعداد هذا المقرر

٢

**الجدارة:** معرفة أهم مسؤوليات وواجبات الورديات المختلفة في قسم المكاتب الأمامية من أجل تحقيق أهداف إدارة الفندق من جودة وإرضاء الضيف .

### الأهداف :

عندما تكمل هذه الوحدة تكون قادراً على أن :

- ١ - تعرف أهم مسؤوليات قسم المكاتب الأمامية .
- ٢ - تلم بدورة الضيف وعلاقتها بأقسام المكاتب الأمامية.
- ٢ - تعرف الصفات المطلوب توفرها في العاملين بقسم المكاتب الأمامية .
- ٤ - تحدد المهارات اللازمة للعاملين بقسم المكاتب الأمامية.
- ٥ - تعرف مفهوم الجودة .

**مستوى الأداء المطلوب :** أن يصل الدارس إلى إتقان هذه الجدارة ١٠٠ % .

**الوقت المتوقع للتدريب :** ١٢ ساعة .

### الوسائل المساعدة :

تمارين عملية على الهاتف والاستماع لشكاوى تطبيقية باستعمال آلات التصوير الحديث

### متطلبات الجدارة :

دارسة الوحدة السابقة .



### مسؤوليات قسم المكاتب الأمامية

قسم المكاتب الأمامية هو مركز العصب لعملية التشغيل كما يعتبر حلقة الاتصال بين ضيوف الفندق والإدارة إذا هو أول وآخر مكان يتصل به الضيف لحجز غرفته وتسكينه وسداد تكاليف إقامته عند المغادرة .

وتتقسم مسؤوليات قسم المكاتب الأمامية إلى :

#### ١ - عمليات مباشرة مع الضيوف :

- أ - استقبال الضيوف .
- ب - الحجز وإشغال الغرف .
- ج - توزيع الغرف للضيوف القادمين حسب طلباتهم .
- د - إرسال الرسائل إلى أصحابها سواء كان شفاهي أو كتابي .
- هـ - الإدلاء بالمعلومات الخاصة بالفندق والبلاد الموجودة فيها الفندق .
- و - بيع وتوجيه الضيف لاستعمال التسهيلات الموجودة في الفندق : مطاعم ، مشارب وغيرها .
- ز - استقبال شكاوى الضيوف ومحاولة حلها .
- ح - حجز مطعم خارجي أو سيارة أجرة أو مكان في طائرة أو قطار وتأجير السيارات .
- ط - تسليم صندوق خزينة لإيداع أمانة الضيف .
- ي - أعمال مصرفية .
- ك - مرافقة الضيوف إلى غرفهم وشرح مرافق الغرفة وتسهيلات الفندق .
- ل - تسليم واستلام مفاتيح الغرف .
- م - إجراءات المغادرة .

#### ٢ - عمليات غير مباشرة مع الضيوف :

- أ - إخطار قسم الإشراف الداخلي بكل عمليات الإسكان والمغادرة .
- ب - إخطار كل الأقسام الأخرى بقائمة الضيوف وأرقام غرفهم ونوعية إقامتهم .
- ج - إخطار كل الأقسام بأي شيء يطرأ على إقامة الضيف :
- مثل تغيير الغرفة ، السعر ، تاريخ المغادرة ، عدد الضيوف أو نوع الإقامة(نصف أو كاملة) .
- د - التعاون مع الأقسام كلها للوصول إلى مستوى الخدمات التي يرضى عنها الضيف .
- هـ - التعاون مع قسم الصيانة لإصلاح أي خلل يطرأ في غرفة الضيف مدة إقامته .

- و - إخطار الإدارة العامة وإدارة التسويق عن حالة تسويق الفندق يومياً : عدد الضيوف ، عدد الغرف المشغولة ، متوسط نسب الإشغال ، متوسط سعر الغرفة .....  
 رغم قيام الحاسب الآلي حديثاً بإصدار هذه البيانات .  
 ز - التعامل مع حالات الطوارئ والقيام بالإسعافات الأولية .  
 ح - تتبع الحوادث الأمنية وسلامة الضيوف عن طريق سويتش إلكتروني أو كاميرات في مكتب الهاتف



شكل رقم ٢ - ١ : يوضح غرفة بفندق

### دورة الضيف Guest Cycle :

#### أ - مرحلة ما قبل الوصول Pre-arrival :

خلال تلك المرحلة يختار الضيف الفندق الذي يرغب في الإقامة فيه .

وبناء على المعلومات التي يأخذها موظف الحجوزات من الضيف يتم تجهيز ما يعرف بال- Pre-

registration والذي يتضمن الآتي :

Assign a room اختيار غرفة للضيف .

Specify rate تحديد سعر مناسب للغرفة .

ب - مرحلة الوصول Arrival :

تضم مرحلة الوصول التسجيل Registration وإجراءات التسكين Rooming وعندما يصل الضيف إلى الفندق فإنه يتعامل مباشرة مع قسم الاستقبال .

ويستخدم موظف الاستقبال البيانات المدونة بكارث التسجيل أو المحفوظة بالكمبيوتر في تحديد سعر الغرفة وتحديد موقع غرفة الضيف ويجب أن يغذى قسم الإشراف الداخلي قسم الاستقبال بحالة الغرف أولاً بأول.

ج - التسكين Occupancy :

ويتم في هذه المرحلة تسكين النزيل وتلبية كل متطلباته .

د - المغادرة Departure :

ويتم في هذه المرحلة دفع فاتورة حساب النزيل وتسليم المفتاح ومغادرة الفندق .

ويعد الهدف الرئيس لقسم المكاتب الأمامية جعل الضيف يزور الفندق أكثر من مرة Repeat guest وتعد خدمة الحفاظ على أموال ومتعلقات الضيف من أهم مسؤوليات المكاتب الأمامية.

### المهارات اللازمة للموظفين بقسم المكاتب الأمامية :

يعتبر قسم الاستقبال أكثر الأقسام الأمامية اتصالاً بالضيوف فغالباً ما يكون جميع موظفيه في جميع الأوقات على مرأى من الضيوف لذا يجب أن يكون لهم دوماً رونق وبهاء وأخلاق عالية. ونظراً لأن العمل في مكتب الاستقبال يدور على مدار ٢٤ ساعة وكامل أيام الأسبوع فإن الفنادق غالباً ما تستخدم عدداً من موظفي الاستقبال لتغطية العمل الدائم بنظام ٣ ورديات (shifts) .

- وردية صباحية ( AM ) morning shift

وتبدأ من الساعة السابعة صباحاً إلى الساعة الثالثة مساءً .

- وردية مساءية ( PM ) Afternoon shift

وتبدأ من الساعة الثالثة مساءً وتنتهي الساعة الحادية عشر مساءً .

- وردية ليلية Night shift

وتبدأ من الساعة الحادية عشر مساءً وتنتهي الساعة السابعة صباحاً .

## فترة الصباح :

- ١ - الإطلاع على سجل ملحوظات الليل logbook للمتابعة وطلب الاستفسار عند وجوب ذلك .
- ٢ - توفير مبالغ نقدية للقيام بعملية الصرافة للضيوف حاملي العملات الأخرى.
- ٣ - توفير مبالغ نقدية ذات الفئات الصغيرة لاحتياجات مختلفي صناديق الفندق من مطعم ومشرب وغيره .
- ٤ - مراجعة قائمة المغادرين والمقيمين .
- ٥ - مراجعة الفواتير الخاصة بالضيوف المغادرين .
- ٦ - مراجعة قائمة الغرف شاغرة والصالحة للسكن .
- ٧ - توزيع البريد الوارد وتصدير الخارج .
- ٨ - إحضار قائمة الحجز اليومي بعد مراجعة مراسلاتها .
- ٩ - مراجعة قسم الإشراف الداخلي للتعرف على الغرف الشاغرة أو التي ستصبح شاغرة وصالحة للتسكين .
- ١٠ - عدد الغرف المباعة في اليوم والشاغرة .
- ١١ - إحضار قائمة الضيوف الهامين VIP وطلبات الزهور والفواكه .
- ١٢ - الإطلاع على حدث اليوم .
- ١٣ - التعرف على القادمين وأوقات وصولهم .
- ١٤ - التعرف على القادمين مستمرى التردد على الفندق حتى يحضر لهم بطاقات تسجيل .
- ١٥ - كتابة رقم الغرفة على كل الحجز وإعلام الإشراف الداخلي بذلك .
- ١٦ - التعرف على أوقات المغادرة للضيوف المغادرين .
- ١٧ - يجب على المشرف الداخلي إعلام الاستقبال بساعة إحضار الغرف للتسكين .
- ١٨ - عندما يكون هناك تغيير غرفة أو ساعة أو زيادة في أيام الإقامة يجب إعلام الأقسام الأخرى .
- ١٩ - مراجعة السيولة لإيداعها في البنك أو عند المحاسب .
- ٢٠ - مراجعة قائمة المغادرين وتطابقها مع قائمة الحسابات وحاملي الحقائب والإشراف الداخلي .
- ٢١ - قبل تغيير النوبة يجب مراجعة كافة الخطوات السابقة وترك توصيات في السجل المناسب **Logbook** للوردية المسائية لمتابعتها .

**فترة المساء :**

- ١ - قراءة سجل الملاحظات **logbook** عسى أن يجد ما يجب المراجعة للمتابعة
- ٢ - مراقبة حضور الموظفين لوردية المساء .
- ٣ - مراجعة الصرف في الصندوق .
- ٤ - مراجعة المراسلات الخاصة بالوافدين .
- ٥ - الرد على المراسلات اليومية الخاصة بأي حجز .
- ٦ - توزيع قائمة الوافدين والمغادرين على الأقسام الأخرى .
- ٧ - تقديم التقرير اليومي لإدارة الفندق عن نتيجة اليوم من نسب تشغيل وضبط أسعار .
- ٨ - مراجعة الإيرادات الآتية من نقاط البيع كالمطعم والمشرب وإيداعها في الخزانة .
- ٩ - إعلام المسؤول الليلي بالضيوف المتوقع قدومهم بالليل وتسليمه قائمة للغرف الصالحة للتسكين .
- ١٠ - تسجيل النقاط الهامة التي يجب أن يعلمها موظفي الليل في السجل المعد لذلك **logbook**

**فترة الليل :**

- ١ - مراجعة سجل الملاحظات **logbook** وطلب الاستفسارات لمتابعتها .
- ٢ - تفقد الموظفين الذين يجب حضورهم في دورية الليل في الاستقبال والأقسام الأخرى .
- ٣ - يتم استقبال الضيوف الحاجزين والقادمين ليلاً أو غير الحاجزين عندما يكون هناك غرف شاغرة .
- ٤ - مراجعة إيرادات نقاط البيع المتأخرة وإيداعها في الخزانة .
- ٥ - مراجعة حسابات الضيوف وإعداد ملخص لذلك **Night auditor report** ومتابعة الأخطاء إذا وجدت .
- ٦ - أما تحميل حساب الضيوف بأجور غرفهم وفواتيرهم في المطاعم فتكون آلياً عن طريق الحاسب الآلي.
- ٧ - يجب أن يكون ملماً بطرق الوقاية من الحوادث والحريق ومعالجتها .
- ٨ - تكون له قائمة بأسماء المسؤولين الذين يجب الاتصال بهم فوراً عند وقوع حادث أو طارئ .
- ٩ - مراقبة قائمة فطور الصباح وقائمة طالبي التتبه (اليقظة) عن طريق الهاتف .
- ١٠ - طبع قائمة الإيراد والنسب اليومية وكل الإحصائيات .
- ١١ - إحضار قائمة المغادرين .
- ١٢ - تسجيل النقاط الهامة بسجل الملاحظات **logbook** .

كما أن طبيعة فنادق المطار الكبيرة وصول أو رحيل دفعات من المسافرين طوال ساعات الليل مما يستدعي توظيف مجموعات عمل ليلية مهمة كما هو الحال أثناء النهار .

- إن عدد أخصائي الاستقبال الذين يعملون في كل دورية (shift) تتوقف على حجم الفندق ونوعية الخدمة المقدمة للضيوف .

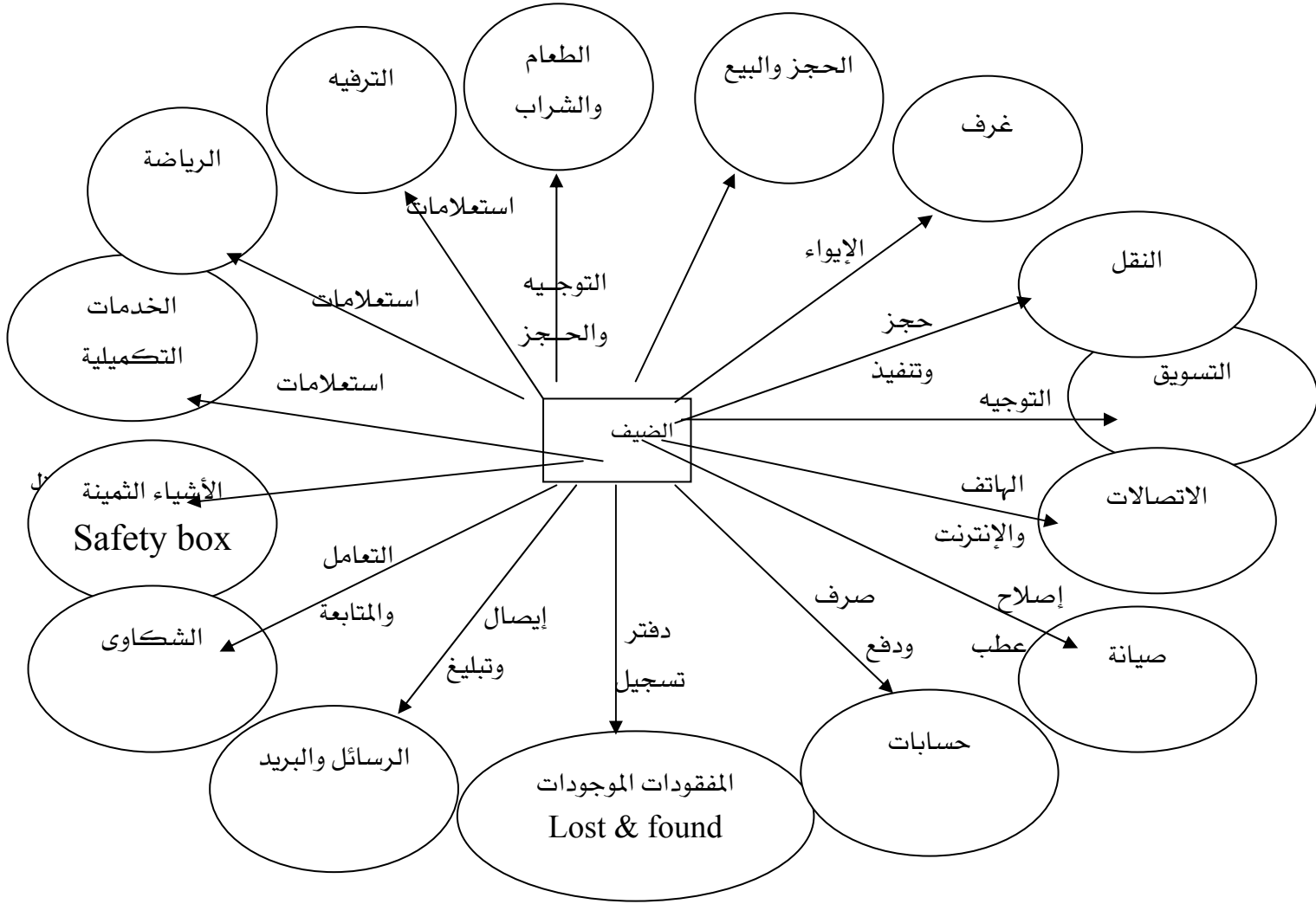
- من المهم أن يوجد أكفأ العاملين بالاستقبال في ساعات الذروة .

إلا أن طبيعة العمل الفندقية يستوجب الحضور لمدة ساعات غير محددة فالمكاتب الأمامية ليست مكاناً لمقابلة الناس فقط إذ إن هناك عدة سجلات يتم الاحتفاظ بها يدوياً أو بمعرفة الحاسب الآلي .

ومن مجموع هذا كله يتكون أخصائي الاستقبال .

إلا أن هذا العمل لا يخلو من مقابلة ظريفة من ضيوف في غاية الطرافة الأمر الذي يجذب الكثيرين إلى ممارسة هذا العمل من خلال التنوع الفريد من الضيوف والواجبات التي تبعد كل البعد عن الروتينية .

الضيف وعلاقته بالأقسام المختلفة في الفندق وخارج الفندق :



شكل رقم ٢ - ٢ : يوضح أن أعمال المكاتب الأمامية هي الأساس في توجيه وإشباع رغبات وحاجيات الضيف

## دور وسمات موظف الاستقبال :

الترحيب واستقبال الضيوف بابتسامة تريح الضيف من تعب السفر وتجعله يحس أنه في منزله وبين أناس يعرفهم ويعرفونه .

فالأخلاق العالية والذوق السليم والإخلاص والدبلوماسية ومعرفة اللغات والمظهر الأنيق وسعة الصدر واللباقة لتقبل النقد والشكاوى فهذه بعض ما يجب أن يلتزم به موظف الاستقبال حتى تسري عدوى الصفا والبهجة من نفس إلى أخرى وخاصة حب الآخرين والتفاني في خدمتهم زيادة على الثواب الذي نرجوه من الله ونحن في خدمة ضيوف الرحمن من معتمرين وحجاج في هذا البلد المقدس .

فهي محبة تعتمد على روح الإيثار والعمل بلا حدود لتلبية حاجياتهم ورغباتهم .

ومن الصفات الأخرى التي يجب أن يتحلى بها موظف الاستقبال القدرة على العمل بنظام وبعيداً عن الضغط والتوتر خاصة في وقت الذروة مع الدقة في العمل الجماعي وحسن المنظر واللباس مما يعطي صورة متناسقة مع الخدمات الممتازة .

## مواصفات موظف الاستقبال :

- دائماً مبتسم، مهذب، لطيف و"حبوب".
- القدرة والمسؤولية ورحابة الصدر
- يستقبل الضيوف ويحاول تلبية طلباتهم ويسهر على راحتهم طوال أقامتهم بالفندق.
- مظهر شخصي لائق، الزي الموحد نظيف، الحذاء ملمع، الوسام بارز، النظافة الجسدية بدون استعمال العطور، الشعر قصير وممشط.
- يتقن أكبر عدد من اللغات الأجنبية.
- يحرس على عدم إظهار محتويات الجيوب.
- فخور بنفسه، بعمله وبالفندق.
- يقدم خدمة سريعة بكفاءة.
- يستقبل بحرارة ودائماً يرحب بالضيوف في حدود اللياقة والاحترام.
- أن يكون ملماً إماماً كاملاً وحديثاً بكل الخدمات والتسهيلات المقدمة بالفندق وأسعار الغرف والأجنحة.



- أن يكون حدسي ليستشعر أفضليات الزوّار قبل أن يبوحوا بها.
- له ثقافة عامة عالية ولديه إلمام جيد بالثقافات والأساليب الاجتماعية لمختلف البلدان (فمثلاً على ذلك، يعتبر الياباني أن استقباله بانحناء الجسد قليلاً إلى الأمام أفضل بكثير من المصافحة باليد).
- تكون له طريقة تصرف وتعبير حضرية - صادقة - دقيقة ورقيقة.
- أن يكون صبوراً وهادئاً ويتأقلم مع الظروف المفاجئة.
- من أخطر واجباته: حفظ أسرار الضيوف.

### الجودة في المكاتب الأمامية: Quality

تعريف الجودة حسب المعجم هي : « معيار تميز شيء ما » ولعل أقرب تعريف يناسب الصناعة الفندقية هو « المميزات المتكاملة للخدمة القادرة على إرضاء رغبات وحاجات الضيوف».

فليس من الغريب أن يدعم مستوى الجودة في الفندق علاماته التجارية وشعاراته بمعيار الجودة المميز له ... ISO إذ يرغب كل فندق أن يرتبط اسمه بدرجة من الجودة حيث تستخدم في الحملات الترويجية الموجهة إلى الضيوف وعليه فإن برنامج الجودة يتبوأ المركز الرئيس للمخططات الفندقية .

فماهي الجودة حسب المعايير الفندقية ؟

### معايير الجودة

أ - الجودة برنامج متكامل وشامل لكل أقسام الفندق :

TQM : Total Quality Management

الجودة في الفندق لا تخص قسماً دون آخر ولكن هي برنامج متكامل وجب على الفندق الذي من أهدافه الجودة إرساءه.

ولا يكون ذلك إلا برقابة متواصلة **Hotel quality control** وفق نظام عمل متكامل للجودة تشمل كل أقسام الفندق .

فلو رمزنا للجودة بـ (ج) وافترضناها لفندق (س) تكون نتيجة المعادلة ضرب عواملها في مختلف أقسامه كما يلي :

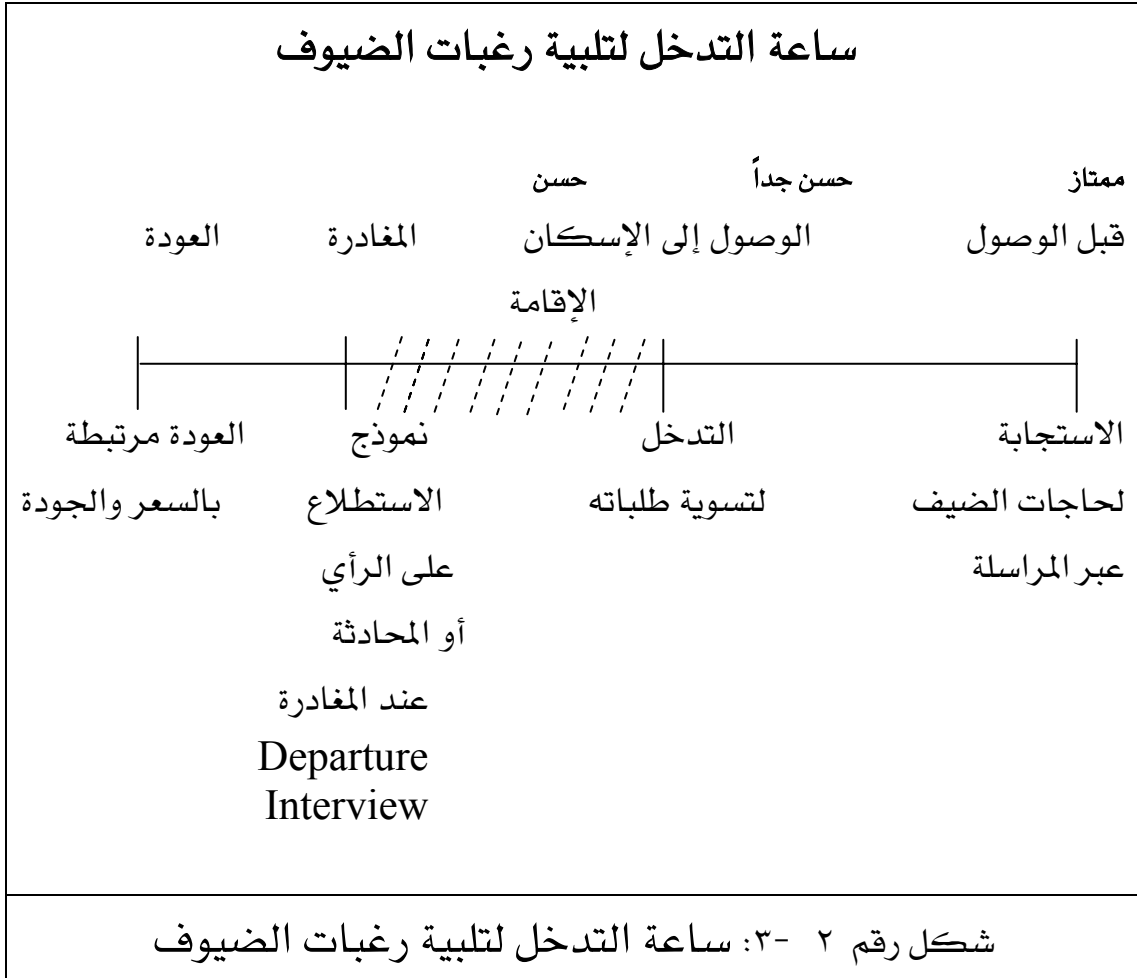
$$\text{ج (الفندق)} = \text{ج (الاستقبال)} \times \text{ج (الغرفة)} \times \text{ج (المطعم)} \times \text{ج (المرافق المختلفة)}$$

ولو قيمنا كل قسم بإسناده درجة من عشرين (أعلى درجة للجودة) مثلاً لكان الصفر من أسوأ القيم وتكون نتيجة المعادلة = الجودة في الفندق صفراً مما يعني عدم رضا الضيف على الفندق جملة. مما يؤكد على تكامل الخدمات في جميع أقسام الفندق وتداخلها وترابطها ببعضها مما يزيد في شعور الموظفين بالانتماء إلى وحدة متكاملة إذ نجاح هذا التوجه مرتبط بلحمة فريق العمل **solidarity** . **Teamwork**

#### ب - الرقابة والمتابعة:

الإدارة كهيئة إشراف مسؤولة عن تنظيم مدى تطبيق الموظفين لتوجيهاتها .  
المراقبة المستمرة هي الطريقة التي يتم بها تقويم الفهم الخاطئ للموظفين لهذه التوجيهات وتقييم النتائج باستعمال أدوات التغذية العكسية **Feed back**  
إلا أن هذه المعلومات تأتي متأخرة أي بعد مغادرة الضيف للفندق مما يستحيل معه القيام بالمبادرة فالأهم هو توقع احتياجات الضيوف المبكرة بالاستجابة لها ومساعدتهم على حل مشاكلهم والتدخل مدة إقامتهم وحتى قبل وصولهم بتلبية طلباتهم. (شكل رقم ٢ - ٣)

## ساعة التدخل لتلبية رغبات الضيوف



ولعل أبرز مثال على ذلك قول بعض الخبراء في محاضرة عالمية عن الجودة حول ضرورة التنفيذ المبكر لرغبة الضيف وأعطى مثال الوسادة الإضافية الموجودة في الدولاب بالغرفة . أفضل من أن لا تكون موجودة وطلبها الضيف من الاستقبال الذي قد يتأخر في الاستجابة بسرعة له .

## ج - إرضاء الضيوف :

إرضاء الضيوف هو الهدف من خدمته لكن الهدف المثالي هو إرضاء جميع الأطراف المتداخلين والمتفاعلين وهم ثلاثة :

- ١ - الضيوف .
- ٢ - المشرفون .
- ٣ - الموظفون .

ونتائج ذلك أن الضيوف يعودون إلى الفندق وبالتالي دخلاً أعلى للفندق مما يعين على استقرار الموظفين وإيجاد فرص لترقيتهم كل ذلك في نطاق ما يستطيع الضيف أن يشتريه بنقوده **Value for money** .

## د - قواعد إرضاء الضيف :

- ١ - الابتسامه .
- ٢ - الاهتمام به شخصياً من ذلك مناداته باسمه .
- ٣ - الإنصات له والاستعداد لحل مشكلته من غير نقد زملائك ولا الأقسام الأخرى.
- ٤ - متابعة الحل بنفسك.

## هـ - الخاتمة :

طرح موضوع رقابة الجودة في العمليات الفندقية هو برنامج معقد ومكلف يكفي التتويه ببعض مراحلها مثل :

- التدريب المستمر .
  - الحوافز والاعتراف .
  - حسن الإصغاء والإرشاد بأمثلة تطبيقية مع الاستفادة من التغذية العكسية .
- ويشمل هذا البرنامج كل الأطراف الأمامية والخلفية لضمان مستويات عالية من الخدمة استجابة لحاجات وتوقعات الضيوف في سوق تنافسية عالمية .

لا سيما أن تطور التكنولوجيا وخاصة الحاسب الآلي ساعد على السرعة والدقة في الحجوزات والإسكان وإعداد الفواتير .

كما يستدعي برنامج الجودة معرفة ومهارة من طرف الموظفين وقدرة على الاستيعاب وكفاءة في التعامل مع كل المسائل خاصة الطارئة بهدف السيطرة على الجانب غير الملموس الذي تتميز به الصناعة الفندقية ، ألا وهي اللمسة الإنسانية الذي يوجب الافتخار لكثير من المديرين إذ إن نجاح هذه التجربة مرتبط بمناخ ملائم من الإخلاص لتزدهر فيه مثل هذه المبادئ .

### التعامل مع شكاوى الضيوف :

الشكاوى هي تعبير في أكثر الأحيان حاد عن عدم رضا الضيف بغض النظر عن صدقه أو كذبه نتيجة حاجياته ورغباته التي لم يستجب لها قطعياً أو بالطريقة والسرعة التي يترقبها .

من الضيوف من يفضلون في صمت أن يعانون أثناء تواجدهم بالفندق ثم يستعيدون بعد عودتهم مشاعر غير طيبة أو غالباً غاضبة حول تجربتهم التي يحكونها بكثير من المبالغة لأصدقائهم مما يؤثر بطبيعة الحال على سمعة الفندق .

فمن المفضل دوماً أن يبوح الضيف بشكواه في وقتها حيث يمكن معالجتها حتى يتحول بالتالي من ضيف غير راضٍ إلى ضيف مطمئن البال .

لذلك يشجع الفندق معالجة الشكاوى في وقتها مباشرة قبل أن تصل إلى سمع بقية الضيوف وذلك بتدريب الموظفين وأحياناً بوضع مسؤول **Public relation** على مكتب في البهو لتلقي احتجاجات ورغبات الضيوف ودفع خاصة الخجولين منهم إلى التقدم للشكوى .

معالجة الشكوى يؤدي إلى اكتشاف وتصحيح بعض الثغرات وإلى احتمال إعادة التنظيم الذي يسفر بدوره عن مستوى أفضل من الخدمة لذلك وضع هذا الباب تحت عنوان الجودة .

### هل الضيف محق دائماً في دعواه ؟

ليس دائماً طبعاً ولكن ليس هذا هو السؤال .

الأهم هل من المستحب أن أجامله ؟

نعم !

بصبر ورحابة صدر أتعلم النقد وإنما بسرور إذ لو نتخيل أن الضيف اشتكى إلى ضيف آخر أو إلى صديق أو إلى وكالة أسفار فزيادة عن السلبيات الناتجة عن ذلك فإنك لم تقدر على مراجعة وإصلاح الثغرة .

### أبقى هادئاً :

- من غير المؤلف أن يقوم الضيف بشكواه في هدوء فالعدوى سهلة .
- ابتسم وابقى واثقاً من نفسك هي الطريقة الوحيدة لتهدئة الضيف .
- أطلب من الضيف أن يجلس إذ الوقوف يساعد على زيادة النرفزة .
- تحدث بنفس مستوى الصوت والسرعة بغير اضطراب اليدين .
- نادِ الضيف باسمه .

### أنصت :

- خاصة لا تقاطع كلام الضيف .
- تعاطف مع الضيف واتركه يفرغ حملة .
- ضع نفسك مكانه .
- عند نهاية كلامه تعلمه استحسانك لمسه : أفضل أنك أعلمتني بهذا الموضوع .

### أسأل :

- لمساعدته على الإجابة بالموضوع كله .
- « أي شيء أغضبك » ؟
- « ما هو المشكل » ؟
- « أعطني فرصة لأساعدك » ؟
- تحديد المسؤولية .

### إعادة الصياغة :

- لكي يشعر الضيف بأخذ شكواه بجدية .
- أعد صياغة السؤال لأتيقن الفهم : إذا كان فطور الصباح متأخراً .

### توضيح :

- بسرعة والاعتراف بالخطأ .
- تأسف .
- لا تبحث عن الأعذار .

□ ولا تتهم زملائك بل أظهر احترامك لهم وللمنظمة التي تعمل لديها .

#### تقديم الحل :

□ في نطاق الإمكان طالب الضيف برأيه في الحل والتفاوض معه على حل بالتراضي.

□ لا تعد إلا ما تقدر على إنجازه .

□ إعادة صياغة الحل الذي وصلت إليه .

#### النهاية بلطف :

□ اشكر الضيف الذي أحاطك علماً بالمشكل .

□ تأكد بعد ذلك أن الضيف مستريحاً للحل .

□ تابع الأمر .

#### استعمال الهاتف:

من واجبات موظف الاستقبال أن يحسن التعامل مع أجهزة الهاتف الكثيرة التي توجد حوله ويتعلم فن استخدامها الذي يقوم أساساً على الذوق واللباقة .

فالاتصال يدور بينك وبين إنسان آخر وذلك ما ينطبق على الحوار وجهاً لوجه فينطبق بذلك على الحوار التلفوني .

فمن الكياسة أن تسلم وتذكر المكتب الذي تعمل به : هل يمكنني مساعدتك.

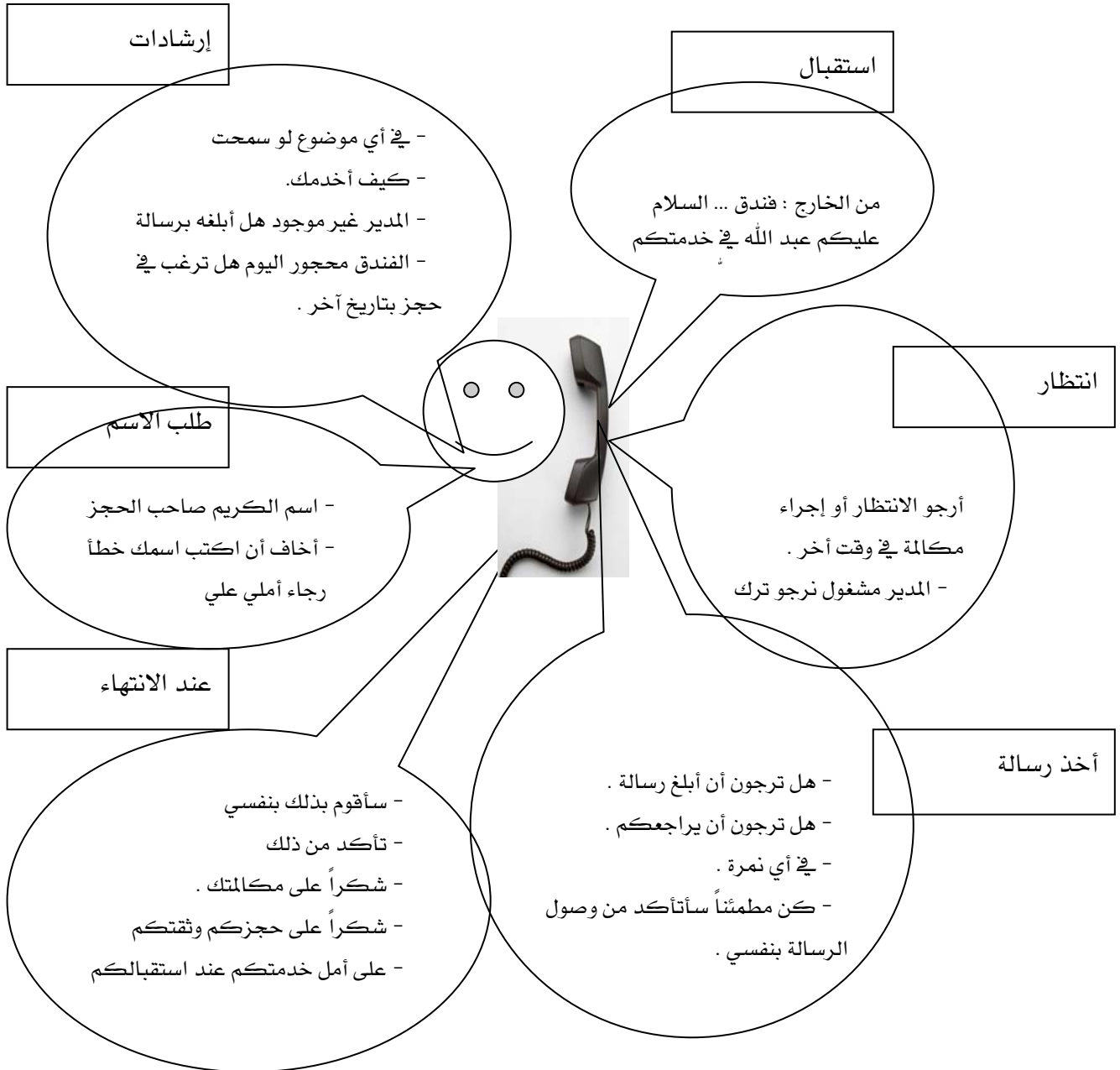
- نتحدث متمهلين وبوضوح خاصة عندما نملي رقماً أو اسماً صعباً .

- لا تكلف المتصل نفقات هو في غنى عنها بوضعه في حالة انتظار أو التحدث مع شخص آخر إذا

اضطرت إلى ذلك فاستعمل عبارة : عفواً ، معذرة .

وضع يدك على فم السماعه حتى يتجنب الاستماع إلى حديث غير موجه إليه .

وهذه بعض الجمل التي تستعمل في الهاتف .(شكل رقم ٢ - ٥)



## شكل رقم ٢ - ٤

بعض الجمل المستخدمة في الرد على الهاتف



### أسئلة الوحدة الثانية :

(أ) أجب باختيار الإجابة الصحيحة من الاختيارات التالية للسؤال :

- ١ - من أساسيات عمليات المكاتب الأمامية :
  - أ - عمليات الصيانة .
  - ب - عمليات الإقامة .
  - ت - عمليات خدمات الغرف .
- ٢ - لا تعتبر من مسؤولية قسم المكاتب الأمامية :
  - أ - تسليم واستلام مفاتيح الغرف .
  - ب - إيقاظ الضيف حسب طلبه .
  - ت - تنظيف الغرف .
- ٣ - لا يعتبر جزءاً من حلقات الجودة :
  - أ - وضع صندوق اقتراحات .
  - ب - تقبل النقد .
  - ت - عدم الاكتراث إلى شكاوى الضيوف.

(ب) لأي غرض يصلح سجل الملاحظات LOGBOOK .

(ج) اذكر حالات التغيير التي تطرأ على الغرفة .

(د) اذكر أهم الصفات التي يجب أن يتميز بها موظف الاستقبال .

## إجابة أسئلة الوحدة الثانية :

(أ) أجب باختيار الإجابة الصحيحة من الاختيارات التالية للسؤال :

- ١ - من أساسيات عمليات المكاتب الأمامية :  
ب - عمليات الإقامة .
- ٢ - لا تعتبر من مسؤولية قسم المكاتب الأمامية :  
ت - تنظيف الغرف .
- ٣ - لا يعتبر جزءاً من حلقات الجودة :  
ت - عدم الاكتراث إلى شكاوى الضيوف.

(ب) لأي غرض يصلح سجل الملاحظات LOGBOOK .

-لتسجيل التوصيات والنقاط الهامة ليسهل متابعة إنجازها

(ج) اذكر حالات التغيير التي تطرأ على الغرفة .

- تغيير: - السعر  
- عدد الضيوف بالنقص أو الزيادة  
- تاريخ المغادرة  
- الإقامة: كاملة **FB** - نصف إقامة **HB** - سرير وفضور الصباح **BB**

(د) اذكر أهم الصفات التي يجب أن يتميز بها موظف الاستقبال

- دائماً مبتسم، مهذب، لطيف و"حبوب".
- القدرة والمسؤولية ورحابة الصدر
- يستقبل الضيوف ويحاول تلبية طلباتهم ويسهر على راحتهم طوال إقامتهم بالفندق.
- مظهر شخصي لائق، الزي الموحد نظيف، الحذاء ملمع، الوسام بارز، النظافة الجسدية بدون

- استعمال العطور، الشعر قصير وممشط.
- يتقن أكبر عدد من اللغات الأجنبية.
- يحرس على عدم إظهار محتويات الجيوب.
- فخور بنفسه، بعمله وبالفندق.
- يقدم خدمة سريعة بكفاءة.
- يستقبل بحرارة ودائماً يرحب بالضيوف في حدود اللياقة والاحترام.
- أن يكون ملماً إماماً كاملاً وحديثاً بكل الخدمات والتسهيلات المقدمة بالفندق وأسعار الغرف والأجنحة.
- أن يكون حدسياً ليستشعر أفضليات الزوّار قبل أن يبوحوا بها.
- له ثقافة عامة عالية ولديه إمام جيد بالثقافات والأساليب الاجتماعية لمختلف البلدان (فمثلاً على ذلك، يعتبر الياباني أن استقباله بانحناء الجسد قليلاً إلى الأمام أفضل بكثير من المصافحة

## أساسيات الفندقية

### علاقة قسم المكاتب الأمامية بأقسام الفندق

الوحدة الثالثة	أساسيات الفندقية	التخصص
علاقة قسم المكاتب الأمامية بأقسام الفندق	فندق	فندقية

**الجدارة:** الربط بين مهام وواجبات قسم المكاتب الأمامية وأقسام الفندق الأخرى من أجل تحقيق التعاون والتنسيق في عمل المكاتب الأمامية .

### الأهداف:

عندما تكمل هذه الوحدة تكون قادرا أن:

1. تعرف علاقة قسم المكاتب الأمامية بأقسام قطاع الغرف.
2. تربط بين عمل قسم المكاتب الأمامية وباقي أقسام الفندق.
3. تلم بأنواع أسعار الغرف.

**مستوى الأداء المطلوب:** أن يصل الدارس إلى إتقان هذه الجدارة بنسبة ١٠٠٪.

**الوقت المتوقع للتدريب:** ١٢ ساعة

### الوسائل المساعدة:

زيارة ميدانية لفندق خمس نجوم

### متطلبات الجدارة:

- دراسة الوحدات السابقة

نجاح عمل قسم المكاتب الأمامية يعتمد على مدى التعاون والتنسيق بين قسم المكاتب الأمامية وإدارات وأقسام الفندق المختلفة لتحقيق متطلبات النزلاء وتحقيق رضا الضيف التام عن خدمات المكاتب الأمامية. يجب على مدير المكاتب الأمامية التعاون التام مع الإدارة العليا للفندق لتنفيذ الخطط الموضوعية من أجل الارتقاء بجودة المنتجات والخدمات بالفندق ولتحقيق ربحية عالية.

### أولا :علاقة قسم المكاتب الأمامية بأقسام قطاع الغرف:

يتعاون العاملون بقسم المكاتب الأمامية مع كل قطاعات الفندق المختلفة مثل قطاعات :

- الأغذية والمشروبات .
- الهندسة والصيانة .
- التسويق والمبيعات .
- الحسابات.
- إدارة الموارد البشرية .
- الأمن.

ولكن هناك تعاون شبه مستمر مع أقسام في نفس القطاع التابع له قسم المكاتب الأمامية وهو قطاع الغرف Rooms Division ويعتبر قطاع الغرف من أهم قطاعات الفندق لما يدره من إيرادات أعلى من القطاعات الأخرى وتصل إلى نسبة ٦١٪ من إجمالي الإيرادات ويتضمن قطاع الغرف في معظم الفنادق الأقسام التالية :

- المكاتب الأمامية Front office .
- الإشراف الداخلي Housekeeping .
- المغسلة Laundry .

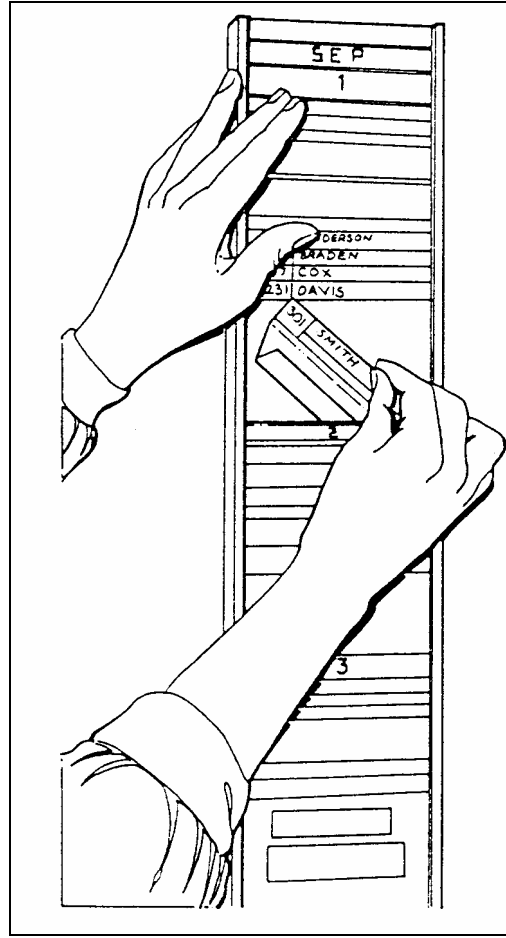
### علاقة قسم المكاتب الأمامية بقسم الإشراف الداخلي:

يقوم كل من قسم المكاتب الأمامية وقسم الإشراف الداخلي بالتنسيق والتعاون الدائم بينهما وذلك من خلال إعلام بعضهم البعض بحالات الغرف المختلفة وحصر الاختلافات ومراجعتها من كلا القسمين لتصحيح الأخطاء لتوفير الراحة والخدمة الممتازة للضيوف . ويتطلب ذلك أن يستلم مدير قسم الإشراف الداخلي من قسم المكاتب الأمامية بيان بنسبة الأشغال اليومية وأرقام الغرف المطلوب

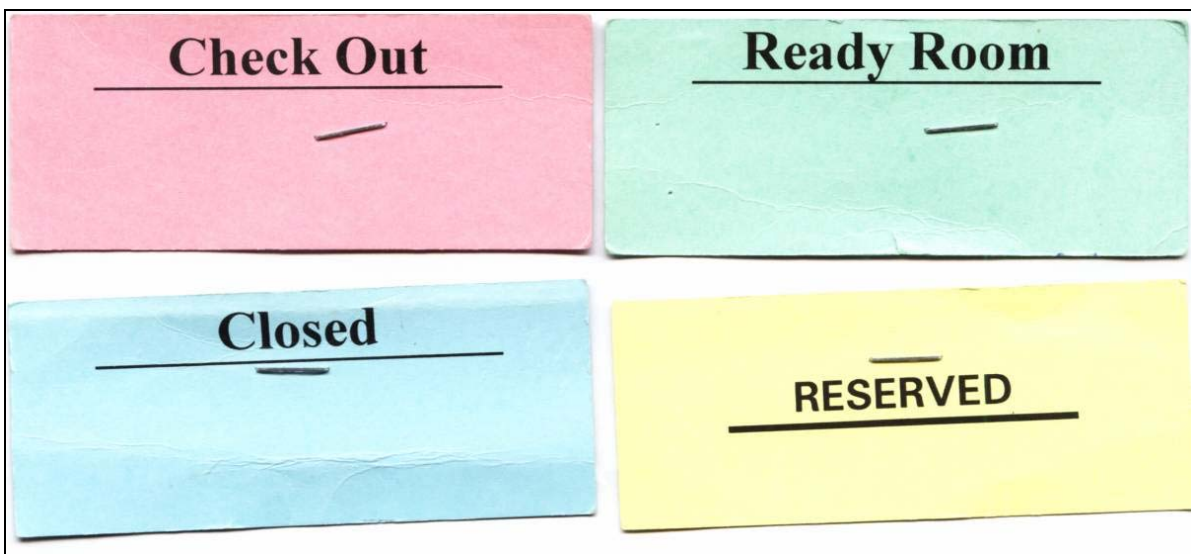
تنظيفها وتعتبر البيانات المرسلة من قسم المكاتب الأمامية بمثابة أساس العمل اليومي للعاملين بالقسم. ويتلقى قسم الإشراف الداخلي من قسم المكاتب الأمامية بيان بالمجموعات المؤكد حجزها لأسبوع قادم حسب تواريخ الوصول و نسب الإشغال المتوقعة ، ويعتبر ذلك بمثابة خطة العمل لقسم الإشراف الداخلي وذلك لترتيب الإجازات السنوية والصيانة الدورية للغرف واتخاذ الإجراءات اللازمة نحو تنظيف الغرف وترتيب وريديات العاملين وبما يتفق مع حجم العمل المتوقع.

يقوم موظفو المكاتب الأمامية في النظام اليدوي باستخدام الـ Rack الخاص بالغرف في التعرف على الغرف التي يتطلب تنظيفها من قسم الإشراف الداخلي وذلك من خلال مراجعة الـ Room Rack Slip وهي عبارة عن حافظات مستطيلة صغيرة يتم وضعها على الراك المقسم تبعا لعدد غرف الفندق وتظهر الحافظة معلومات أساسية مهمة مثل رقم الغرفة واسم الضيف وسعر الغرفة وتاريخ الوصول والمغادرة ويتم ذلك خلال مرحلة تسجيل وتسكين الضيف ( شكل ٣ - ١).

في حالة المغادرة يقوم موظف المكاتب الأمامية بنزع السلب من مكانه ليوضح أن الغرفة خالية وبالتالي يقوم العاملون بقسم المكاتب الأمامية بإعداد قوائم للغرف المطلوب تنظيفها مما يمكن قسم الإشراف الداخلي من معرفة حجم الغرف المطلوب تنظيفها ليتمكن من إعداد وريديات العمل تبعا لظروف وضغط العمل ( شكل ٣ - ٢ و ٣ - ٣).



شكل (٣- ١): الراك المستخدم بقسم الاستقبال



شكل (٣- ٢): حافظات خاصة براك الغرف



R.NO	MR	MS	RATE	DEP	R.NO	MR	MS	RATE	DEP	
			ARR					ARR		
			S	D	T			S	D	T
BILL NO.	CLERK:		RMS	PRS	BILL NO.	CLERK:		RMS	PRS	
R.NO	MR	MS	RATE	DEP	R.NO	MR	MS	RATE	DEP	
			ARR					ARR		
			S	D	T			S	D	T
BILL NO.	CLERK:		RMS	PRS	BILL NO.	CLERK:		RMS	PRS	

شكل ( ٣ - ٣ ) : سلبات توضع على راك الغرف

ويساعد في ذلك تقرير هام جدا لكل من العاملين بالمكاتب الأمامية وقسم الإشراف الداخلي وهو تقرير الإشراف الداخلي بحالات الغرف اليومية ويتم تحرير هذا التقرير مرتين في اليوم الأول في الثامنة صباحا والثاني في السادسة مساء. ويعتمد عمل قسم الإشراف الداخلي في إعداد تقرير بحالة الغرف على المراجعة الميدانية الفعلية لحالات الغرف . عند وصول النزيل يبلغ قسم المكاتب الأمامية قسم الإشراف الداخلي بوصوله إما عن طريق إخطار كتابي وذلك بأن يأخذ البلمان توقيع مشرف الدور بأن الغرفة ساكنة وعند مغادرة النزيل للغرفة يتم إبلاغ قسم الإشراف الداخلي لتنظيف الغرفة. يرفع منظفو الغرف تقريراً يومياً إلى رئيس الإشراف الداخلي موضحاً به الحالات المختلفة للغرف ويعرف هذا التقرير باسم آل Housekeeping Report ويتم إعداده مرتين في اليوم شكل رقم ( ٣ - ٤ )، ويقوم مساعد رئيس قسم الإشراف الداخلي بتسليمه إلى قسم المكاتب الأمامية لمراجعة حالات الغرف وتصحيح الاختلافات لضمان حسن سير العمل.

Housekeeper's Report							
Date _____, 19____				A.M. P.M.			
ROOM NUMBER	STATUS	ROOM NUMBER	STATUS	ROOM NUMBER	STATUS	ROOM NUMBER	STATUS
101		126		151		176	
102		127		152		177	
103		128		153		178	
104		129		154		179	
105		130		155		180	
106		131		156		181	
107		132		157		182	
108		133		158		183	
120						195	
121		146		171		196	
122		147		172		197	
123		148		173		198	
124		149		174		199	
125		150		175		200	

Remarks: \_\_\_\_\_

Housekeeper's Signature \_\_\_\_\_

Legend: ✓ - Occupied  
000 - Out-of-Order  
- - Vacant  
B - Slept Out (Baggage Still in Room)  
X - Occupied No Baggage  
C.O. - Slept In but Checked Out  
E.A. - Early Arrival

شكل رقم (٣ - ٤): نموذج تقرير الإشراف الداخلي

وقد يطلب بعض الضيوف أثناء إجراء الحجز أو أثناء التسكين أشياء خاصة يتوافر غالبيتها بقسم الإشراف الداخلي مثل:

- سرير إضافي
- سرير طفل
- بياضات ومخدات إضافية
- مكواة
- علاقات ملابس أطفال
- جليسة أطفال



شكل رقم ( ٣ - ٥ ) سرير الغرفة وعليه البياضات والمفروشات كاملة

### علاقة قسم المكاتب الأمامية بقسم المغسلة:

يختص قسم المغسلة بخدمات الغسيل والتنظيف الجاف والكي لبياضات غرف الفندق وعادة تكون هذه الخدمة متوفرة يوميا ويستخدم في إتمام ذلك كثير من الأجهزة ويوضح الشكل رقم ( ٣ - ٦ ) إحدى هذه الأجهزة، ويعد هذا القسم مسئولاً عن تنظيف وغسل وكي وترتيب بياضات غرف الفندق وتشمل بياضات الغرفة :

- الملائيات مثل ملاية لفرش السرير ، وكييس المخدة .
- غطاء السرير Cover .
- بشكير الوجه واليد .
- منشفة حمام مستطيلة الشكل .
- فوطة استحمام مربعة الشكل .
- روب حمام .



شكل رقم (٣ - ٦) : ماكينة الجندرة المستخدمة في كي ملاءات الغرف بقسم المغسلة

### ثانياً : علاقة قسم المكاتب الأمامية بباقي أقسام الفندق :

#### علاقة قسم المكاتب الأمامية بقسم الأغذية والمشروبات :

يؤدي قسم الأغذية والمشروبات دوراً هاماً في نجاح قسم المكاتب الأمامية من خلال :

- نظافة المطاعم.
- إعداد الوجبات للمجموعات والأفراد و إمداد النزلاء بالمأكولات والمشروبات داخل الغرف من خلال خدمة الغرف Room Service.
- تنظيم أماكن تناول الوجبات للمجموعات طبقاً لما هو مدرج بنموذج قائمة تسكين المجموعات شكل رقم (٣ - ٧) والتي تتضمن اسم المجموعة ووقت الإيقاظ ووقت وأماكن تناول الوجبات وأيضاً يتعاون قسم الأغذية والمشروبات مع قسم المكاتب الأمامية في إرسال الفواكه والزهور لغرف النزلاء شكل رقم (٣ - ٨) كما يقوم العاملون بالمكاتب الأمامية بالترويج لمنتجات وخدمات قسم الأغذية والمشروبات لزيادة المبيعات وفي المقابل يعمل العاملون بقسم الأغذية والمشروبات في الترويج للغرف لزيادة مبيعاتها مما يعود بالنفع والريح على سائر الفندق.

GROUP ROOMING LIST									
GROUP NAME _____ C/O _____									
ARR. DATE _____		DEP. DATE _____		NO. PERSON _____		NO. ROOMS _____			
SGL _____		DBL _____		TRPL _____					
DATE	WAKE UP	BAGS DOWN	PICK UP	MEAL ARRANGEMENTS					
				B'FAST		LUNCH		DINNER	
				TIME	OUTLET	TIME	OUTLET	TIME	OUTLET
ROOM	GUEST'S NAME						REMARKS		

شكل رقم (٣-٧) : قائمة المعلومات للمجموعات

No.: 5152	
<b><u>AMENITY REQUEST VOUCHER</u></b>	
Date : _____	
Name of guest : _____	
Arrival Date : _____	Exp. departure : _____
Room number : _____	
<b><u>Please provide the following amenities :</u></b>	
_____	
_____	
_____	
Delivery time :	Replenish daily : <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No
Please enclosed the welcome / business card of : _____	
This order is : <input type="checkbox"/> Complimentary	
<b><u>Billing instructions :</u></b>	
Charge order to : _____	
_____	
Requested by	Authorized by

شكل (٣ - ٨): نموذج طلب تحية للضيوف بالغرف

### علاقة قسم المكاتب الأمامية بقسم الهندسة الصيانة:

يقوم العاملون بقسم المكاتب الأمامية بتلقي شكاوى النزلاء ويتضمن الكثير من هذه الشكاوى وجود أعطال بالغرفة ووجود عطل بالغرفة ولو بسيط سوف يؤدي حتماً إلى عدم صلاحية الغرفة وتكون غير صالحة للتسكين أي (OOO) وهذا يسبب خسارة كبيرة للفندق، ويقوم موظف المكاتب الأمامية بإبلاغ قسم الصيانة عن أي أعطال في نموذج مخصص لذلك يعرف بأد Maintenance request، شكل رقم (٣ - ٩). وفي حالة ان تتطلب الغرفة وقتاً طويلاً لصيانتها يجب على موظف المكاتب الأمامية تغيير الغرفة للنزيل. يمد قسم الهندسة والصيانة كافة غرف الفندق بما تحتاجه من الإضاءة، والطاقة والمياه الساخنة ويقدم خدمات تصليح وصيانة أجهزة الغرف. ويضم قسم الهندسة الكثير من الوظائف



Exhibit 7 Sample Interview Evaluation Form				
Applicant Name _____	Position Evaluated _____		Date _____	
	Poor Match	Acceptable	Strong Match	
	-3	-1	0	+1 +3
<b>RELEVANT JOB BACKGROUND</b>				
General background				
Work experience				
Similar companies				
Interest in job				
Salary requirements				
Attendance				
Leadership experience				
<b>EDUCATION/INTELLIGENCE</b>				
Formal schooling				
Intellectual ability				
Additional training				
Social skills				
Verbal and listening skills				
Writing skills				
<b>PHYSICAL FACTORS</b>				
General health				
Physical ability				
Cleanliness, dress, and posture				
Energy level				
<b>PERSONAL TRAITS</b>				
First impression				
Interpersonal skills				
Personality				
Teamwork				
Motivation				
Outlook, humor, and optimism				
Values				
Creativity				
Stress tolerance				
Performing skills				
Service attitude				
Independence				
Planning and organizing				
Problem solving				
Maturity				
Decisiveness				
Self-knowledge				
Flexibility				
Work standards				
Subtotals				

شكل رقم ( ٣ - ١٠ ) : نموذج لتقييم المتقدمين للعمل بالمكاتب الأمامية

علاقة قسم المكاتب الأمامية بقسم المشتريات:

يقوم قسم المشتريات بشراء كافة مستلزمات قسم المكاتب الأمامية من مطبوعات ومستلزمات مكتبية وفاكهة وورد للغرف وأيضا مستلزمات الغرف من مواد منظفة وأدوات ومعدات. ويستخدم لهذا نموذج الشراء.



### علاقة قسم المكاتب الأمامية بقسم التسويق والمبيعات والعلاقات العامة :

يقوم مدير المكاتب الأمامية بإمداد مدير العلاقات العامة بقائمة بأسماء الشخصيات الهامة المتوقع وصولها ومراجعة حالة الغرف قبل وصول الشخصيات الهامة للفندق لتلافي حدوث أي مشاكل عند وصول النزلاء ويقوم أيضاً مدير المكاتب الأمامية بتبليغ هذه الأقسام بحالات الغرف وخاصة التي لا يمكن تأجيرها لكي يضعها مسؤول قسم المبيعات والتسويق في الاعتبار عند إجراء تعاقداته ولكي لا يقبل عدداً من الحجوزات أكبر من طاقة الفندق. ومع استخدام برامج الحاسب الآلي في المكاتب الأمامية أصبح باستطاعة كل من قسم التسويق والمبيعات وقسم الحجز معرفة عدد الغرف المتاحة ولذلك فإنه في كثير من الفنادق يتبع قسم الحجز إدارة المبيعات والتسويق ومن أهم الأهداف البيعية لقسم الحجز هو تحقيق متوسط سعر غرفة لتغطية التكاليف وتحقيق ربح. يمارس العاملون بقسم المكاتب الأمامية مهارات البيع لتعظيم إيرادات الغرف وذلك من خلال اقتراح أسعار تتناسب احتياجات الضيف فعلى سبيل المثال لو أراد الضيف أخذ غرفة مزدوجة له ولعائلته وسعرها ٣٠٠ دولار فيمكن لموظف الاستقبال أن يقترح عليه غرفتين بينهما باب وإعطاؤه سعر عائلي خاص ٥٠٠ دولار وعندما يقارن الضيف السعر سيجد أن هناك فرق توفير له ١٠٠ دولار وراحة أكبر له ولأولاده وبالنسبة لقسم الاستقبال فهناك زيادة في الإيرادات ٢٠٠ دولار ويعرف ذلك بتمية المبيعات وذلك من خلال اقتراح أسعار أعلى ولكن على شرط عدم التحميل على ميزانية الضيف وأن يتحقق في النهاية هدف المكتب الأمامي وهو زيادة الإيراد دون المساس بدرجة رضاء الضيف.

### علاقة قسم المكاتب الأمامية بقسم الحسابات :

يقوم قسم الحسابات بإعداد تقارير مالية عن أداء المكاتب الأمامية من خلال قائمة الدخل لقسم المكاتب الأمامية ( شكل رقم ٣ - ١١) وأيضاً الموازنة التقديرية. ويتعاون قسم الحسابات مع المكاتب الأمامية في تحصيل الفواتير وحل مشاكل الائتمان واعتماد طلبات الشراء ومراجعتها ومطابقتها في حدود ميزانية قسم المكاتب الأمامية وأيضاً تحديد الأجور والمزايا للعاملين بالقسم.

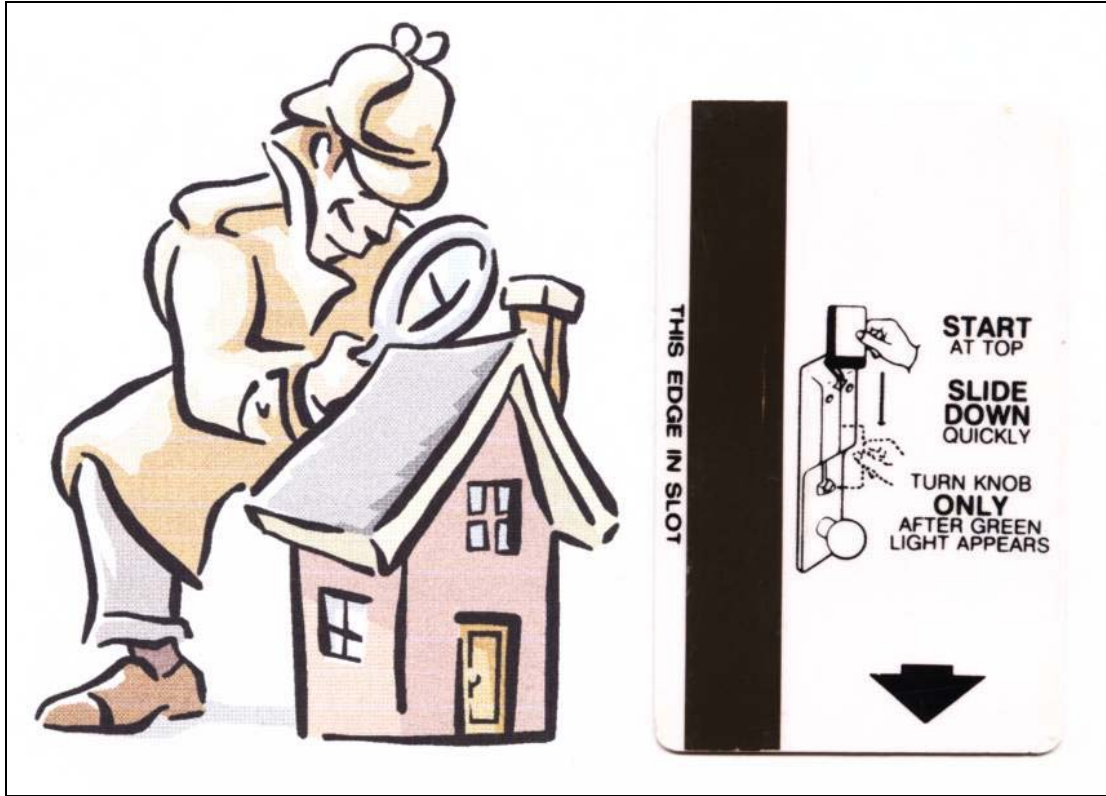
Holly Hotel		Schedule A1
Rooms Division Income Statement		
For the year ended December 31, 19XX		
<b>Revenue</b>		
Room Sales	\$1,839,600	
Allowances	5,150	
Net Revenue		\$1,834,450
<b>Expenses</b>		
Salaries and Wages	\$245,218	
Employee Benefits	47,277	
Total Payroll and Related Expenses		292,495
<b>Other Expenses</b>		
Commissions	5,100	
Contract Cleaning	10,853	
Guest Transportation	20,653	
Laundry and Dry Cleaning	14,348	
Linen	22,443	
Operating Supplies	27,226	
Reservation Expenses	20,419	
Other Operating Expenses	6,070	
Total Other Expenses		127,112
<b>Total Expenses</b>		<b>419,607</b>
<b>Departmental Income (Loss)</b>		<b>\$1,414,843</b>

شكل رقم (٣ - ١١) : قائمة الدخل لقطاع الغرف

علاقة قسم المكاتب الأمامية بقسم الأمن:

يؤدي العاملون بالمكاتب الأمامية دوراً هاماً في الحفاظ على أمن الفندق وذلك من خلال ملاحظة الوافدين إلى الفندق والمغادرين منه وتبليغ قسم الأمن بالمشتبه بهم أو بمجرد مشاهدتهم أنشطة مشبوهة قد تؤذي النزلاء أو العاملين بالفندق. يقوم العاملون بقسم المكاتب الأمامية بتبليغ قسم الأمن في الحالات التالية: ارتيابهم في سلوك أحد النزلاء، وجود أي أسلحة في غرفة النزيل، اكتشاف جريمة في غرفة النزيل مع مراعاة عدم لمس محتويات الغرفة ويجب على موظفي المكاتب الأمامية عدم إعطاء رسائل ومفاتيح الغرف لمن يطلبها قبل التأكد من شخصية النزيل والحفاظ على سرية رقم الغرفة الخاصة بالضيف. ويمكن تحويل المكالمات إلى النزلاء دون إخبار المتصل برقم غرفة النزيل ويقوم موظفو المكاتب الأمامية بإسداء النصح للنزلاء على كيفية الحفاظ على متعلقاتهم الثمينة وذلك من خلال حفظها في خزائن الأمانات. يقوم قسم الأمن بحماية ضيوف الفندق وأيضاً ممتلكات النزلاء والفندق و القيام بجولات تفتيشية للتأكد من حسن سير إجراءات الأمن ومراقبة مداخل ومخارج الفندق طوال اليوم

ومراقبة العاملين أثناء دخولهم وخروجهم والتأكد من تطبيق تعليمات الأمن الصناعي والحريق واستخدام الدوائر التلفزيونية المغلقة لتفقد مرافق الفندق باستمرار. ويوضح الشكل رقم ٣ - ١٢ اتجاه معظم الفنادق لاستخدام كروت المفاتيح الإلكترونية لضمان أمن وسلامة النزلاء.



شكل رقم (٣ - ١٢) : البطاقة الإلكترونية لفتح الغرفة

### ثالثاً: أنواع أسعار الغرف:

يقوم كل فندق بوضع أسعار الغرف ملتزماً بالأسعار المحددة له من قبل الجهة المشرفة عليه وقد تختلف هذه الأسعار تبعاً لنوع الغرف ولكن يكون هناك حد أعلى للسعر وحد أدنى تلزمه به الجهة الرقابية على الفندق. وتسعير الغرف له عدة طرق ويتم على أساسها حساب سعر الغرفة الذي يمكن معه تغطية تكاليف الغرفة وتحقيق عائد. ولا بد أن يعرف موظف المكاتب الأمامية المصطلحات التالية نظراً لأهميتها وعلاقتها المباشرة بسعر الغرفة:

### إيرادات الغرف المتوقعة Forecasting Room Revenues:

إيرادات الغرف المتوقعة = عدد الغرف المتاحة × نسب الأشغال × متوسط سعر الغرفة.

### متوسط سعر الغرفة : Average Room Rate

$$\text{متوسط سعر الغرفة} = \frac{\text{إيرادات الغرف}}{\text{عدد الغرف المباعة}}$$

### سعر الإقامة الكاملة : Full Board

وهو أن يشمل سعر الغرفة قيمة الإفطار والغداء والعشاء.

### سعر نصف إقامة : Half Board

وهو أن يشمل سعر الغرفة قيمة الإفطار والغداء أو الإفطار والعشاء ( أي وجبتين فقط بشرط أن يتضمنهم الإفطار ) .

### سعر الغرفة مع الإفطار : Bed & Breakfast

يشمل سعر الغرفة الإفطار فقط.

### الأسعار المعلنة : Rack Rates

وهي الأسعار المعلن عنها والمدونة بقائمة الأسعار للفندق وتتوافق تلك القائمة بمكتب الاستقبال ويتم تعليقها على جدار باب الغرفة من الداخل. ولا يمكن للفندق أن يزيد عن السعر المعلن ولكن يمكن أن يقل عنه

### الأسعار المضمونة : Confirmed Rates

وهي الأسعار التي يتفق الفندق مع شركة السياحة بشأنها ويمكن أن تظهر على فواتير النزلاء وتكون هذه الأسعار بطبيعتها أقل من الأسعار العادية أو ما يعرف بالـ Rack Rate.

### الأسعار الموحدة : Flat Rates

وهي الأسعار الموحدة بغض النظر عن نوع الغرفة وتستخدم في حالة المجموعات .

### الأسعار الصافية : Net Rates

وهي أسعار في طبيعتها قليلة وتكون أقل من الأسعار المضمونة وبدون عمولة.

### أسعار عائلية Family Rate :

وهو إعطاء سعر عائلي فيمكن إعطاء العائلة غرفتين مزدوجتين بسعر غرفتين مفردة ويعتبر هذا سعراً عائلياً Family Plan.

### سعر دبلوماسيين Diplomatic Rate :

وهو سعر يعطى لحاملي الجوازات الدبلوماسية وعادة يكون ٢٥ ٪ خصم من السعر الأساسي.

### سعر خطوط الطيران Airliners rate :

وهو سعر تشجيعي يعطى للعاملين بخطوط الطيران ويكون الخصم في حدود ٥٠ ٪ وأيضا يعطى نفس السعر للعاملين بشركات السياحة Travel Agents.

### سعر مجموعات Group Rate :

وهو سعر محدد يعطى للمجموعات السياحية التي يكون عدد أفراد المجموعة بها لا ينقص عن ١٥ فرد.

### سعر شركات تجارية Corporate Rate :

وهو سعر يعطى للشركات التجارية نظير حجز عدد معين من الغرف طوال العام.

### سعر حكومي Government Rate :

وهو سعر تشجيعي يعطى للحاجزين تبعاً لجهات حكومية.

### أسئلة الوحدة الثالثة:

(أ) أجب بـ (صح) أو (خطأ) أمام العبارات التالية:

١. ( ) يعتمد نجاح قسم المكاتب الأمامية على مدى التنسيق والتعاون بأقسام الفندق المختلفة.
٢. ( ) يتمكن قسم الإشراف الداخلي من معرفة عدد الغرف المطلوب تنظيفها من خلال قسم العلاقات العامة.
٣. ( ) من أهم مسؤوليات قسم المغسلة تجميع بياضات غرف الفندق وغسلها وكيها.
٤. ( ) من أهم مسؤوليات قسم الموارد البشرية إمداد قسم المكاتب الأمامية بالكوادر البشرية المدربة.
٥. ( ) البطاقة الإلكترونية لفتح باب الغرفة تمثل أحد الاتجاهات الحديثة في الحفاظ على أمن النزلاء.

(ب) أكمل العبارات التالية:

- ١) تستخدم المهارات ..... لزيادة إيرادات الغرف.
- ٢) عند مغادرة النزيل يقوم موظف المكاتب الأمامية بإبلاغ ..... لتنظيف الغرفة.
- ٣) تنظم قائمة Group Information list مواعيد وأماكن .....
- ٤) يختص قسم ..... بخدمات الغسيل والتنظيف الجاف والكي لبياضات الغرف.
- ٥) يرفع منظفو الغرف ..... يومياً إلى رئيس إدارة الإشراف الداخلي موضحاً به ..... للغرف.

(ج) اذكر الدور الذي يمكن أن يقوم به موظفو المكاتب الأمامية في الحفاظ على أمن وسلامة النزلاء؟

### إجابة أسئلة الوحدة الثالثة:

( ١ ) أجب بـ (صح) أو (خطأ) أمام العبارات التالية:

١. ( صح ) يعتمد نجاح قسم المكاتب الأمامية على مدى التنسيق والتعاون بأقسام الفندق المختلفة.

٢. ( خطأ ) يتمكن قسم الإشراف الداخلي من معرفة عدد الغرف المطلوب تنظيفها من خلال قسم العلاقات العامة.

٣. ( صح ) من أهم مسؤوليات قسم المغسلة تجميع بياضات غرف الفندق وغسلها وكيها.

٤. ( صح ) من أهم مسؤوليات قسم الموارد البشرية إمداد قسم المكاتب الأمامية بالكوادر البشرية المدربة.

٥. ( صح ) البطاقة الإلكترونية لفتح باب الغرفة تمثل أحد الاتجاهات الحديثة في الحفاظ على أمن النزلاء.

(ب) أكمل العبارات التالية:

٦) تستخدم المهارات ( البيعية ) لزيادة إيرادات الغرف.

٧) عند مغادرة النزيل يقوم موظف المكاتب الأمامية بإبلاغ ( قسم الإشراف الداخلي ) لتنظيف الغرفة.

٨) تنظم قائمة Group Information list مواعيد وأماكن ( تناول الوجبات ) .

٩) يختص قسم ( المغسلة ) بخدمات الغسيل والتنظيف الجاف والكي لبياضات الغرف.

١٠) يرفع منظفو الغرف ( تقريراً ) يومياً إلى رئيس إدارة الإشراف الداخلي موضحاً به ( حالات الغرف ) .

(ج) اذكر الدور الذي يمكن أن يقوم به موظفو المكاتب الأمامية في الحفاظ على أمن وسلامة النزلاء؟

يؤدي العاملون بالمكاتب الأمامية دورا هاما في الحفاظ على أمن الفندق وذلك من خلال ملاحظة الوافدين إلى الفندق والمغادرين منه وتبليغ قسم الأمن بالمشتبه بهم أو بمجرد مشاهدتهم أنشطة مشبوهة قد تؤذي النزلاء أو العاملين بالفندق. يقوم العاملون بقسم المكاتب الأمامية بتبليغ قسم الأمن في الحالات التالية: ارتيابهم في سلوك أحد النزلاء ، وجود أي أسلحة في غرفة النزيل، اكتشاف جريمة في غرفة النزيل مع مراعاة عدم لمس محتويات الغرفة ويجب على موظفي المكاتب الأمامية عدم إعطاء رسائل ومفاتيح الغرف لمن يطلبها قبل التأكد من شخصية النزيل والحفاظ على سرية رقم الغرفة الخاصة بالضيف. ويمكن تحويل المكالمات إلى النزلاء دون إخبار المتصل برقم غرفة النزيل ويقوم موظفو المكاتب الأمامية بإسداء النصح للنزلاء على كيفية الحفاظ على متعلقاتهم الثمينة وذلك من خلال حفظها في خزائن الأمانات



## أساسيات الفندقية

### قسم الحجز في المكاتب الأمامية

**الجدارة:** معرفة دور قسم الحجز في المكاتب الأمامية وأهمية هذا الدور في نجاح عمل المكاتب الأمامية.

### الأهداف:

عندما تكمل هذه الوحدة تكون قادرا أن:

- ١ - تعرف مفهوم الحجز الفندقية وكيفية إجراء الحجز
- ٢ - تلم بأنواع الحجز وأشكال الحجز
- ٣ - تحدد مصادر الحجز للفندق
- ٤ - تفهم أنواع وحالات الغرف.
- ٥ - تلم بمفاهيم الحجز
- ٦ - تستخدم النماذج المختلفة بقسم الحجز.

**مستوى الأداء المطلوب:** أن يصل الدارس إلى إتقان هذه الجدارة بنسبة ١٠٠٪.

**الوقت المتوقع للتدريب:** ١٢ ساعة

### الوسائل المساعدة:

- ١ - استخدام مكتب الاستقبال بمعمل الفندقية لإجراء الحجز .
- ٢ - زيارة ميدانية لقسم الحجز لفندق خمس نجوم .

### متطلبات الجدارة:

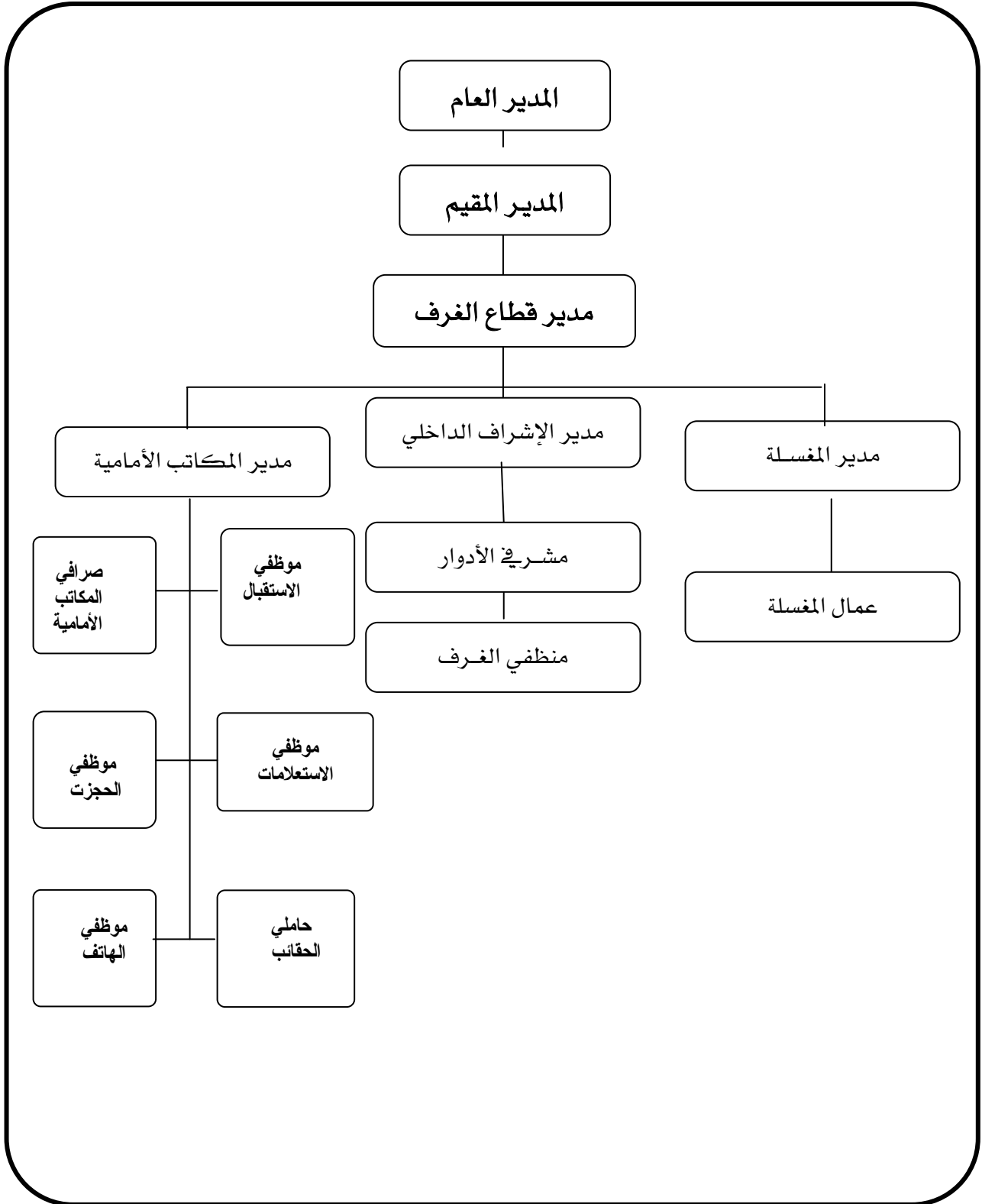
دراسة الوحدة السابقة

يعتبر قسم الحجز Reservation من الأقسام التابعة لقسم المكاتب الأمامية وكثير من الضيوف يأتون بحجز مسبق أو من غير حجز مسبق Walk In . والقسم مسؤول عن أخذ الحجز من مصادره المتعددة وتنظيم الحجز تمهيدا لتسكين الضيوف القادمين شكل ( ٤ - ١) . ويسهم قسم الحجز في تكوين الانطباع الأول لدى الضيف . ويساعد قسم الحجز قسم الاستقبال في التنبؤ بنسبة الأشغال المتوقعة ويتعاون قسم الحجز مع أقسام المكاتب الأمامية وأقسام الفندق الأخرى من أجل سلاسة إجراءات تسكين النزلاء ، وتعد مهام موظف قسم الحجز هامة جداً لنجاح عمل المكاتب الأمامية وضمن رضا النزلاء.

### أولاً: الحجز الفندقي وكيفية إجراء الحجز:

#### واجبات موظف قسم الحجز:

- استلام الحجز من مصادره المختلفة.
- الإجابة عن الاستفسارات بشأن الحجز
- الرد على مكالمات الحجز وتنفيذها.
- معرفة أنواع الغرف وأسعارها .
- معرفة حالة الغرف قبل التسكين .
- تكوين سجل للنزلاء منظماً هجائياً أو بتاريخ الوصول .
- تحديد نوع الغرفة وسعرها للنزلاء .
- تجهيز وإرسال خطابات تأكيد الحجز .
- إجراء تعديلات أو إلغاء الحجز .
- تسجيل الدفع المقدم على قسيمة الحجز .
- معرفة عدد الغرف المتاحة اليوم والأيام المستقبلية .
- تجهيز قائمة المرتقب وصولهم وإعطائها لقسم الاستقبال .
- الحفاظ على مظهره وأن يكون ودوداً ولطيفاً مع النزلاء ، والزملاء بالعمل .



شكل رقم (٤ - ١) موقع موظفي قسم الحجز في الهيكل التنظيمي لقطاع الغرف

**كيفية أخذ المعلومات الخاصة بحجز النزيل Reservation Inquiry :**

يمكن لموظف قسم الحجز أن يتلقى الحجز من خلال عدة مصادر :

- الانترنت .
- الضيف مباشرة.
- خطاب موجه لقسم الحجز.
- الهاتف .
- البريد .
- الفاكس .
- أو عن طريق مكتب حجز مركزي Central Reservations System.
- أو من خلال شركة حجز Intersell Agency.
- من خلال شركة سياحية

#### **الخطوات الأساسية لإجراء الحجز:**

- البحث عن غرفة خالية على خريطة الحجز
- إدخال المعلومات في نموذج الحجز
- تأكيد الحجز
- إعطاء رقم الحجز للضيف
- حفظ الحجز

#### **معلومات الضيف الأساسية لإجراء الحجز:**

- تاريخ الوصول
- الاسم
- رقم الهاتف .
- العنوان .

- جهة الحجز .
- تاريخ المغادرة .
- نوع الغرف المطلوبة .
- طريقة الدفع .
- عدد الأفراد بالغرفة .
- خدمات إضافية يطلبها الضيف .

تدرج المعلومات السابقة في نموذج خاص معد لذلك يعرف بـ الـ Reservation Form شكل رقم (٤- ٢) ، أما في الفنادق التي تستخدم برنامج الحاسب الآلي في المكاتب الأمامية فيوضح الشكل رقم (٤- ٣) معلومات نموذج الحجز الإلكتروني. وبناء على المعلومات السابقة يقوم موظف الحجز بإعلام الضيف بسعر الغرفة ، وتستخدم المعلومات السابقة لتكوين ما يعرف بسجل الحجز Reservation Record .

#### الاعتبارات الواجب مراعاتها عند حجز الغرف:

- تنظيم الحجز وذلك بحجز الطابق الأول ثم الثاني ويساعد ذلك كثيرا قسم الاستقبال والإشراف الداخلي وأيضا الأمن في التحكم في الغرف.
- عرض الغرف التي تناسب ميزانية الضيف.
- حجز للعائلات في طابق واحد ويفضل غرف متجاورة.
- حجز الغرف بجانب المصعد لذوي الاحتياجات الخاصة.
- تلبية رغبة الضيف في الموقع الذي يريده وعرض جميع المواقع ليختار منها.

#### ملخص لآلية الحجز التي يتبعها موظف الحجز في الفنادق التي تتبع النظام اليدوي:

- ١ - تسجيل بيانات الحجز في نموذج الحجز
- ٢ - تراجع خريطة الحجز ويتأكد من إمكانية قبول الحجز
- ٣ - إعداد شريحة الحجز (أصل + صورتين) من واقع نموذج الحجز
- ٤ - توضع أصل الشريحة في حافظة على راك الحجز ويسلم الراك لقسم الاستقبال.
- ٥ - يرفق مع أصل الحجز جميع المستندات المتعلقة بالحجز

**THE EDUCATIONAL INN GUEST RESERVATION FORM**

Date of Res \_\_\_\_\_  
Res. Clerk \_\_\_\_\_

Please Print or Type

ARRIVAL DATE	DEPARTURE DATE	NO. NIGHTS	NO. PERSONS	RATE CONFIRMED
_____	_____	_____	_____	Adults \$ _____
_____ a.m.	_____ a.m.			Children _____
_____ p.m.	_____ p.m.			

NO. ROOMS	ROOM TYPE:	QUEEN BED (1 Qn. bed)	2 DOUBLE BEDS (2 Dbl. beds)	SUITE (2 bdms.)
-----------	------------	--------------------------	--------------------------------	--------------------

OTHER REQUESTS:	Crib Rollaway	Connecting Adjacent	Balcony Pool overlook	Other (Specify) _____
--------------------	------------------	------------------------	--------------------------	--------------------------

NAME RESERVATION WILL BE UNDER TEL: ( ) \_\_\_\_\_  
Last \_\_\_\_\_ First \_\_\_\_\_ Mid. Init. \_\_\_\_ (Title, if one is offered) \_\_\_\_\_

STREET ADDRESS \_\_\_\_\_ CITY \_\_\_\_\_ STATE \_\_\_\_\_ ZIP \_\_\_\_\_

REPRESENTING (where applicable) \_\_\_\_\_ TEL: ( ) \_\_\_\_\_

STREET ADDRESS \_\_\_\_\_ CITY \_\_\_\_\_ STATE \_\_\_\_\_ ZIP \_\_\_\_\_

IS RESERVATION GUARANTEED?\* YES \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

RESERVATION GUARANTEED BY \_\_\_\_\_

Credit Card No. (Specify)	No.	Exp. Date	Deposit	Other
------------------------------	-----	-----------	---------	-------

RESERVATION MADE BY (if other than above) \_\_\_\_\_

REMARKS \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

-----  
CHANGE OF RESERVATION

Original Reservation No. \_\_\_\_\_ Original Date of Arrival \_\_\_\_\_ Original Rate \_\_\_\_\_

Remarks \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\*Reservations may or may not be guaranteed.

شكل رقم (٤ - ٢) : نموذج لقسيمة حجز غير إلكترونية

Micros-Fidelio Front Office 7.13 (0-100) 09/09/02

Reservations Front Desk Cashiering Rooms Management Quick Keys Miscellaneous Set Up System Info

Al Mohamadi Reservation No: 3255

Main More Fields

Profile

Guest Name Al Mohamadi Phone Agent

First Name waleed Country Great Britain Company

Language English VIP VIP - Group Mar Group Profile

Title Mr. Pref/Last Source

Reservation

Arrival 18/01/03 Saturday

Nights 2 2 Nights

Departure 20/01/03 Monday

Adults 1 Child 0

# Rooms 1

Rate Code RACK Fixed Rate

Rate 90.00 90.00

Rm Type STW

Block

Room 144 C/I Time

Resv Type Gtd. Credit Card

Market Rack

Source Reservation syste

Booked By

By

Payment VISA

CC No.

Exp Date /

Packages BRF

Special FBA

Discount 0.00 % 0.0

Reason

No Post  Print Rate

House Use  Comp

Appr Code

Amount 0.00

C/O Time : Flight #

Made By 0-100 09/09/02

Conf. FAX

Comments

Message

Options OK Abort

Microsoft Word - fidelio ...Fidelio Front Office V

شكل رقم (٤ - ٣): نموذج لقسيمة الحجز الإلكترونية بالمكاتب الأمامية

(FIT): وهو الضيف الذي أتى إلى الفندق بمفرده وليس ضمن مجموعة سياحية .

Free Independent Traveler . (FIT)

ثانيا : أنواع الحجز Types of Reservations :

**\* الحجز غير المؤكد :**

في حالة طلب الضيف حجز غرفة يقوم الفندق بحجزها له حتى الموعد المحدد لإلغاء الحجز وغالبا يكون في جميع الفنادق الساعة السادسة مساء في نفس يوم وصول الضيف. وفي حالة عدم حضور الضيف قبل الساعة السادسة يحق لقسم المكاتب الأمامية بيع الغرفة. وفي حالة توافر غرف بالفندق ووصول الضيف متأخرا يمكن تسكينه بدون دفع أي غرامات مالية.

**\* الحجز المؤكد :**

هو حجز غرفة للضيف حتى تاريخ اليوم التالي وينتهي الحجز عندما يحين موعد المغادرة المحدد من قبل المكاتب الأمامية. ومن مزايا الحجز المؤكد اطمئنان الضيف أن له حجراً لا يستطيع إلغاؤه أو التعديل فيه



وبالنسبة للفندق فإنه يحفظ حق الفندق في استقطاع قيمة الليلة الأولى في حالة عدم حضور الضيف. ويمكن للضيف تأكيد الحجز بإحدى الوسائل التالية:

### ١ - كارت الائتمان: Credit Card

في حالة عدم وصول الضيف للفندق ووجود رقم كارت الائتمان مدرج بالحجز تقوم إدارة الائتمان بالفندق بمطالبة شركة بطاقة الائتمان بخصم قيمة الليلة الأولى من حساب بطاقة الضيف.

### ٢ - دفع حساب مدة الإقامة مسبقاً Prepayment:

وهو أن يقوم الضيف بتسديد قيمة الإقامة كاملة قبل التسكين وتستخدم هذه الطريقة الشركات التي لا تريد أن يدفع عملاؤها تكاليف الإقامة.

### ٣ - دفع مبلغ تأمين (دفعة مقدمة تحت الحساب) Deposit:

يقوم الفندق بطلب قيمة الليلة الأولى ويعطي الضيف إيصالاً بذلك ويمكن استرداد هذه القيمة وذلك في حالة إلغاء الحجز في المواعيد التي يحددها قسم المكاتب الأمامية.

### ٤ - قسيمة الدفع Voucher:

يستخدم هذا النوع من تأكيد الحجز الشركات السياحية حيث تقوم بإرفاق صورة من القسيمة السياحية بملف الحجز ويستخدم النموذج كسند قبض لقيمة الإقامة من الشركة السياحية المصدرة له.

### ٥ - خطاب من جهة الحجز Covering letter:

ويغطي هذا الخطاب تكاليف الإقامة للضيف وأيضا قيمة الليلة الأولى في حالة عدم وصول الضيف .

### أشكال الحجز:

#### ١ - حجز فردي Individual:

ويعني أن يكون طلب الحجز على أساس فردي.

#### ٢ - حجز جماعي Group:

ويعني أن يكون طلب الحجز على أساس جماعي. ولكي يكون الحجز جماعيا يجب أن يكون عدد المجموعة لا يقل عن ١٥ فرد .

#### ٣ - حجز لمدة زمنية محددة بعقد:

ومثال ذلك أن يقوم أحد الدارسين بالجامعة بحجز غرفة لمدة تسعة أشهر ويعطى سعرا خاصاً Permanent.

### ثالثاً : مصادر الحجز للفندق Sources of Reservations :

يمكن لقسم الحجز بالمكاتب الأمامية تلقي الحجز من عدة مصادر مثل :

#### ١. نظام الحجز المركزي Central Reservations System :

ويوجد نوعان من نظم الحجز المركزي Affiliated Network & Non Affiliated Network وهو نظام شبكة الحجز المركزي لفنادق السلاسل العالمية وفي هذا النظام تكون أجهزة كمبيوتر قسم الحجز في الفنادق التابعة لنفس السلسلة متصلة ببعضها البعض من خلال شبكة كومبيوتر Reservation Network ويمكنها تبادل الحجز وتلقيها من خلال نظام الحجز المركزي . وتهدف إدارة هذه السلاسل إلى توحيد معايير الحجز وسرعة إجراءات الحجز . وفي حالة عدم وجود حجز لدى فندق معين يمكن لنظام الحجز المركزي اقتراح فندق آخر بالمدينة يتبع نفس السلسلة . ويمكن لنظم الحجز المركزية للفنادق أن تضم إلى هذا النظام فنادق أخرى غير تابعة للسلسلة وتعرف بـ Overflow facilities وتتلقى هذه الفنادق المشتركة في النظام الحجز بعد أن يكون كل الغرف بفنادق السلسلة قد تم حجزها في منطقة جغرافية معينة يتبع لها الفندق المشترك .

#### ٢ - نظام الحجز المركزي للفنادق المستقلة :

##### Non – Affiliate Reservation Network

وهو عبارة عن اشتراك الفنادق المستقلة ببعضها البعض من خلال شبكة للحجز بين الفنادق المستقلة وذلك لتنشيط نظام الحجز بها . ويتعامل مكتب الحجز المركزي دائماً مع العملاء من خلال ما يعرف بالخط المفتوح. Toll free (800) telephone number

#### مزايا الحجز المركزي :

- يعمل على مدار اليوم ٢٤ ساعة .
- يمكن استخدام الخط الدولي مجاناً للحجز ويبدأ برقم (800) ويعرف بالـ Toll – free Number
- تبادل المعلومات حول مدى توافر الغرف بالفنادق المختلفة .
- إعداد الفندق بالأجهزة المصممة للاتصال بالحجز المركزي .
- يعتبر مركز معلومات يمكن من خلاله إرسال معلومات إلى فنادق أخرى من خلال نظام الحجز المركزي A destination Information Center .

### ٣ - الحجز عن طريق شركات خاصة للبيع والتسويق: Intersell Agencies

وهو عبارة عن شركات تقوم بحجز تذاكر الطيران وإيجار السيارات وأيضا تقوم بالحجز لدى الفنادق نظير تعاقد سنوي معها ويمكنها أيضا إرسال الحجز مباشرة إلى نظام الحجز المركزي Central reservation system .

### ٤ - الحجز مباشرة Property Direct Reservation

وهو أن يقوم الضيف بنفسه بإجراء الحجز مع الفندق مستخدما الوسائل المتاحة مثل الانترنت ، التلفزيون ، البريد و الفاكس ومن المتعارف عليه أن نسبة ٤٠٪ من حجم الحجز لدى الفندق يتم مباشرة من خلال الضيف .

### رابعا : تعريفات خاصة بأنواع الغرف Room Types :

غرفتان قريبتان من بعضهما في نفس الطابق	Adjacent Rooms
غرفتان بمدخلين مستقلين متلاصقتين	Adjoining Rooms
غرفتين بمدخلين مستقلين ولكن بينهما باب	Connecting Rooms
غرفة لشخصين بها سرير واحد أو أكثر	Double
غرفة بسريرين كبيرين	Double – double
غرفة بسرير ملكي كبير	King
غرفة مفردة ملحقة بها صالون	Mini suite or Junior suite
غرفة لأربعة أشخاص	Quad
غرفة بسرير ملكي كبير	Queen
غرفة لشخص بها سرير واحد أو أكثر	Single
غرفة بكنبة يمكن تحويلها إلى سرير	Studio
غرفتان متصلتان ببعضهما إحداهما جلوس والأخرى للإقامة	Suite
غرفة لثلاث أشخاص بها سريران أو أكثر	Triple
غرفة بسريرين منفصلين (شكل ٤ - ٤)	Twin



شكل ( ٤ - ٤ ): الفرق بين غرفة Twin وغرفة Double

### تعريفات خاصة بحالة الغرف :

أنهى الضيف إجراءات المغادرة ولكنه غادر الغرفة دون تبليغ قسم الاستقبال	(DNCO) Did not check out
دفع الضيف فاتورة الإقامة ، وسلم مفاتيح الغرفة وغادر الفندق .	Check out
حساب الغرفة يحمل على إدارة الفندق	Complimentary
الرجاء عدم الإزعاج	Do not dirturb
توقع مغادرة الضيف للغرفة اليوم	Due out
سيغادر الضيف الفندق بعد الوقت المحدد للمغادرة بعدة ساعات .	Late cheek out
الغرفة مقفولة ولا يستطيع الضيف فتحها قبل مراجعة إدارة الفندق .	Lock out
الغرفة يسكنها الضيف	Occupied
لقد غادر الضيف ولكن الغرفة لم تنظف للبيع	On change
الغرفة غير صالحة للسكن لعدة أسباب مثل الحاجة إلى الإصلاح أو التجهيز .	Out of order

- Skipper غادر الضيف الفندق دون دفع الفاتورة.  
Sleep out الضيف ساكن في الغرفة ولكن لم ينم فيها تلك الليلة .  
Sleeper دفع الضيف فاتورة الحساب وغادر الفندق ولكن لم تعدل حالة الغرفة .  
Stayover لن يغادر الضيف اليوم ولكنه سيمكث يوما آخر  
Vacant & ready الغرفة خالية ونظيفة للتسكين

### خامسا : مفاهيم الحجز :

### **: قائمة الحجز Reservation List**

وهي قائمة تضم أسماء المتوقع وصولهم وعدد الغرف والشركة التابع لها الحجز كما هو موضح بالشكل رقم ( ٤ - ٥ ) .

<b>RESERVATION LIST</b>								<b>TOTAL</b>	<b>174</b>
GUEST NAME	NO. OF ROOMS	TOTAL ROOMS	NO. OF NIGHTS	FLIGHT		EGMEN	PAYMENT	VIP	REMARKS
				FLT. NO	ARR.TIME				
AHMED SALEH MR	1XX	1	1			PACK	CASH		RF PACKAGE
BAKER / PATERSON	1XX1XXX	2	2			TVL	VOUCHER		FAX ABANOUB TVL
BENTLEY TAYLOR	1XX	1	1	MS 34 LXR/CAIRO	23H59	IND	CASH		FAX RESINTER
BERTON / GARCIA	1XX1X	2	1			TVL	VOUCHER		FAX WISDOM TOURS
BRETON MR / MRS	1XX	1	29			TVL	VOUCHER		FAX WISDOM TOURS
CECI GRP	2XX1X	3	1			TVL	VOUCHER		FAX CROCODILE
CHRISTOPHER/CATHY/MARTY	3X	3	1			CORP	LETTER		FAX DAKHLEH OASIS
DAM LARSEN MS.	1X	1	1			TVL	VOUCHER		FAX AMCON GROUP
DARY / ZABETH	1XX	1	1			TVL	CASH		FAX RED SEA TOURS
DAVID MORAS	X	1	6	AZ898		IND	CASH		RF CASH
DELCLAUX FRANCOIS	2XX	2	1			TVL	VOUCHER		FAX BELLE EPOQUE
DINH MR / MRS	1XXX	1	1			TVL	VOUCHER		FAX EASTMAR TVL
FAROUK / HESHAM ABDE	2X	2	1			A / L	STPC		RF ALITALIA
FAULKNER MR.	1X	1	1			TVL	VOUCHER		FAX SETI FIRST TVL
FRANZ / VAN DOORN	1XXX	1	1			TVL	VOUCHER		FAX 5 CONTINENTS
G.P.T ROELFS MR.	1X	1	4			CORP	LETTER		FAX EL SWEEDY
GILLOT JACQUES	2XX	2	1			TVL	VOUCHER		FAX BELLE EPOQUE
GRANDJEAN B. MRS	1X	1	1			TVL	VOUCHER		FAX CLEOPATRA TVL
GRANDJEAN/SIEBENTHA	1X1XX	2	1	MS234	18H00	TVL	VOUCHER		FAX CLEOPATRA TVL

شكل ( ٤ - ٥ ) : قائمة الحجز



## مفهوم الـ Turn away :

هو اضطرار الفندق لتسكين الضيف في فندق آخر ليلة الأولى فقط ويكون ذلك نتيجة عدم توخي الحرص في قبول حجز زائد عن الحد أو ظروف قاهرة دفعت الفندق لتسكين الضيف في فندق آخر وقد يسبب هذا استياء شديداً لدى معظم الضيوف (شكل رقم ٤ - ٧).

Reservation Turnaway	
Hotel/Inn: _____	Date: _____ Time: _____
Guest Information:	
Name: _____	
Company: _____	
Address: _____	
_____ Claimed reservation	_____ Guaranteed reservation
_____ Late turnaway	_____ Sheraton Executive Traveler
_____ Deposit	_____ Distinguished Customer Service
	_____ Sheraton Club International
Accommodating hotel/inn: _____	
Rate quoted: _____	Transportation paid to: _____
	Transportation to be paid by: _____
Name placed on the information operator's board: _____	
Guest returning tomorrow? _____	
Has a VIP reservation been made for the returning guest? _____	
Suggested steps:	
1. Guest should be blocked to an upgraded room or suite.	
2. Guest should receive a V.I.P. fruit basket.	
3. In the guest message field, the following message will need to be entered: "Contact front office manager upon guest arrival."	
Assistant manager on duty: _____	
Remarks: _____	
_____	
_____	
_____	

شكل (٤ - ٧) : نموذج لتحويل الضيف لفندق آخر

### الرقابة على الحجز:

لكي يتم التحكم في الحجز الزائد تستخدم الفنادق خاصية الـ **Blocking** أي تخصيص غرف للمتوقع وصولهم واستخدام خريطة للحجز **Density Reservation Chart** يمثل كل ورقة فيه تاريخ اليوم وعدد الغرف المتاحة في كل شريحة من أنواع الغرف كما هو موضح بالشكل رقم ( ٤ - ٨ ) وتستخدم أيضا **Tally Sheets** لبيان الغرف المتاحة في كل شريحة كما هو موضح بالشكل رقم ( ٤ - ٩ ) خريطة الحجز الحائطي **Wall Chart** ويتم فيها يتم استخدام ألوان مختلفة لتمييز أنواع الغرف المتاحة طبقا لليوم والشهر، وتوضح خريطة الحجز الحائطي الغرف المتوفرة للبيع بعد وضع جميع الحجز عليها.

Twin rooms with bath (=B)		August 19_____																					
		Dates																					
Number of rooms	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
22	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
21	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
20	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
19	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
18	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
17	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
16	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
15	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
14	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
13	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
12	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
11	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
10	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
9	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
8	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
7	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
6	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
5	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
4	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
3	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
2	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
1	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
Overbooking																							
1				/	/																		
2				/	/																		
3				/	/																		
4				/	/																		
5				/	/																		

Density reservations chart

شكل ( ٤ - ٨ ) : خريطة الحجز



RESERVATION TALLY																				
Date _____																				
Total Rooms Available: 220																				
60 Rooms with Double Beds										120 Double/Double Rooms										
<del>60</del>	<del>59</del>	<del>58</del>	57	56	55	54	53	52	51	<del>120</del>	<del>119</del>	<del>118</del>	<del>117</del>	<del>116</del>	<del>115</del>	<del>114</del>	<del>113</del>	<del>112</del>	<del>111</del>	
<del>50</del>	<del>49</del>	<del>48</del>	<del>47</del>	<del>46</del>	<del>45</del>	<del>44</del>	<del>43</del>	42	41	<del>110</del>	<del>109</del>	<del>108</del>	<del>107</del>	<del>106</del>	<del>105</del>	<del>104</del>	<del>103</del>	<del>102</del>	101	
40	39	38	37	36	35	34	33	32	31	100	99	98	97	96	95	94	93	92	91	
30	29	28	27	26	25	24	23	22	21	90	89	88	87	86	85	84	83	82	81	
20	19	18	17	16	15	14	13	12	11	80	79	78	77	76	75	74	73	72	71	
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	70	69	68	67	66	65	64	63	62	61	
										60	59	58	57	56	55	54	53	52	51	
										50	49	48	47	46	45	44	43	42	41	
										40	39	38	37	36	35	34	33	32	31	
										30	29	28	27	26	25	24	23	22	21	
										20	19	18	17	16	15	14	13	12	11	
										10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
20 Rooms with King-sized Beds																				
<del>10</del>	<del>9</del>	<del>8</del>	<del>18</del>	<del>17</del>	<del>16</del>	15	14	13	12	11										
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1											
20 Suites																				
<del>10</del>	<del>9</del>	<del>8</del>	17	16	15	14	13	12	11											
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1											

X = Room reserved  
O = Stayover  
Bold line = Block saved for group

شكل ( ٤ - ٩ ) : Tally Sheet لبيان عدد الغرف المتاحة

### إلغاء الحجز Cancellation:

في حالة طلب الضيف إلغاء حجز يجب سؤال الضيف عن السبب ثم بعد ذلك يعطى الضيف رقم الإلغاء

Cancellation Number شكل رقم ٤ - ١٠.

Cancellation Number Log				
Date Cancellation Received	Source of Cancellation	Scheduled Date of Arrival	Guest Name	Cancellation Number Issued

شكل ( ٤ - ١٠ ) : سجل إلغاء الحجز

## تعديل الحجز Amendment :

في حالة طلب الضيف تعديل تاريخ الوصول أو رقم الغرفة فإنه يتم تعديل ذلك في نموذج خاص بذلك ويرفق هذا النموذج مع نموذج الحجز الأصلي شكل ( ٤ - ١١ ).

Room Reservation	
Date :	.....
<b>CANCELLATION</b> <input type="checkbox"/> <b>AMENDMENT</b> <input type="checkbox"/>	
ARRIVAL DATE :	.....
Guest's Name :	.....
Address :	.....
Arrival Time :	.....
Flight Number :	.....
Made By :	.....
Address :	.....
Tel.:	.....
Billing Instructions :	.....
Signature : .....	

شكل ( ٤ - ١١ ) : نموذج يستخدم لتعديل أو إلغاء الحجز

## ملخص الحجز بالتقرير الليلي :

يضم التقرير الليلي ملخصاً لحجز اليوم موضحاً عدد الحجز المؤكد والملغى شكل رقم ( ٤ - ١٢ ).

## قبول الحجز Booking :

يعني تنفيذ الحجز لطالب الحجز . ويمكن إلغاء أو تعديل الحجز من قبل صاحب الحجز.

## الحجز الفائض Overbooking :

وهو مصطلح يوضح أن عدد الحجز يفوق عدد الغرف المتاحة وقد يصبح المكتب الأمامي عاجزاً عن تنفيذ كل الحجز.

## قائمة الانتظار Waiting list :

عندما لا يتوافر غرف متاحة في اليوم المحدد للحجز يمكن إدراج الحجز في قائمة الانتظار ويكون لها الأولوية في حالة إلغاء الحجز أو تعديله.

## التواريخ المغلقة Closed Dates :

هي التواريخ التي لا يكون فيها غرف متاحة لإجراء حجز جديد ولا يستطيع معها موظف الاستقبال تمديد مدة الإقامة للضيوف الراغبين في ذلك.

ROOMS / REVENUE SUMMARY						
	Rooms	Units	% of Total	Guests	Revenue	Avg Rate
Trans Reg	182	-	39.14	228	60888.77	334.55
Group	19	-	4.09	32	2306.46	121.39
Permanent	-	-	-	-	-	-
Airline	68	-	14.62	130	9231.96	135.76
Comp	48	-	10.32	79	-	-
Extra Earnings	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL OCC</b>	<b>317</b>	<b>-</b>	<b>68.17</b>	<b>469</b>	<b>72427.19</b>	<b>228.48</b>
Vacant	108	-	23.23			
000	40	-	8.60			
Total Avail	465	-	100 %			
House Use	11	-	-			
Commercial	1	-	-			

RESERVATION SUMMARY	
	% Of
Gtd No Show	66.67
6PM No Show	41.03
Tot Group No Show	-
Same Day Cxl	6.45
Extra Departures	23.40
Extensions	19.15
Walk ins/Same Day Resv	7.84
Same Day Resv Denial	-
Total Arrivals	51
Total Departures	48
Gtd Resv Turnaways	-
6PM Late Resv Turnaways	-
Turnaways Exp-In	-

MONTH TO DATE SUMMARY					
OV. REV:	924632.78	REG. REV:	792818.11		
OV. OCC:	3654	REG. OCC.:	2216		
OV. AVAIL:	4662	REG. AV. RATE:	357.77		
OV. AV. RATE:	253.05	DOUBLE OCC %	54.89		
OV. OCC. %:	78.38		174		

	Vac	Due Out	Gtd Resv	Arr	± / -
7AM	111	47	3	62	+96
C/O Time				GRP=	20RMS
6PM	196	-	-	62	+134

THREE DAY COUNT			
Date	2/6	3/6	4/6
Arrivals	54	37	70
Departures	57	25	54
Rms Occ.	314	326	342
Status	+111	+99	+83

Condition & Notes : CAT (A) 40 CAT (F) 03  
N.B. THREE DAYS COUNT ON 425 RMS TO SELL (40RMS 000 )

CREWS & GROUPS IN HOUSE								
Group	Rooms	Units	Guests	Revenue	Avg Rate	POT RT	NI/F	T/A
isis misr oft	8 (1)	1S 7D	13 (4)	1131.76	141.47	1912.32	780.56	MISR TVL
LUJO SHORT	4	2S 2D	6	551.12	137.78	876.48	325.36	CLEOPATRA
FARAONES	7	1S 6D	13	623.58	89.08	1666.64	1043.06	NEFERTITI
<b>TOTAL</b>	<b>19 (1)</b>	<b>--</b>	<b>32 (4)</b>	<b>2306.46</b>	<b>121.39</b>	<b>4455.44</b>	<b>2148.98</b>	<b>--</b>

شكل ( ٤ - ١٢ ) : ملخص الحجز بالتقرير الليلي للمكاتب الأمامية

### نموذج حجز المجموعات:

ويستخدم لذلك البطاقة الموضحة بالشكل رقم ( ٤ - ١٣ ) ويوضح كارت الحجز اسم المجموعة وتاريخ الوصول وتاريخ المغادرة وأي إضافات خاصة لأفراد المجموعة.

Exhibit 4.5 Group Reservation Card

## Welcome to the Opryland Hotel

Name of Group \_\_\_\_\_  
Dates of Function \_\_\_\_\_  
(Please print or type)  
Name \_\_\_\_\_  
Address \_\_\_\_\_  
City \_\_\_\_\_ State \_\_\_\_\_ Zip \_\_\_\_\_  
Phone ( ) \_\_\_\_\_  
Sharing room with \_\_\_\_\_  
Arrival Date \_\_\_\_\_ Departure Date \_\_\_\_\_

ROOM TYPE	Room Selection:	
	SINGLE	DOUBLE
Standard	\$ 82 <input type="checkbox"/>	\$ 82 <input type="checkbox"/>
King*	\$ 92 <input type="checkbox"/>	\$ 92 <input type="checkbox"/>
Conservatory*	\$102 <input type="checkbox"/>	\$102 <input type="checkbox"/>
Jr. Suite	\$150 <input type="checkbox"/>	\$150 <input type="checkbox"/>
SUITE TYPE	1 BEDROOM	2 BEDROOM
Standard Parlor*	\$232 <input type="checkbox"/>	N/A <input type="checkbox"/>
Colonnade*	\$400 <input type="checkbox"/>	\$482 <input type="checkbox"/>
Parthenon*	\$452 <input type="checkbox"/>	\$554 <input type="checkbox"/>
Centennial*	\$282 <input type="checkbox"/>	N/A <input type="checkbox"/>
Concierge*	\$552 <input type="checkbox"/>	\$654 <input type="checkbox"/>

\*Subject to availability. If room selected is not available, the next available room will be assigned.

Reservations must be accompanied by one night's room deposit (refunds will be made only when cancellations are received at least 72 hours prior to scheduled arrival date) or by using your American Express. any major credit card.  
AMEX          
Expiration Date / /

Reservations received after October 11 will be confirmed  
on a space available basis at regular rates.

Check-in  
3 p.m.  
Check-out  
11 a.m.

Approximate Arrival Time \_\_\_\_\_

Arrival by Auto \_\_\_\_\_ Air \_\_\_\_\_ Flight # \_\_\_\_\_

If you need additional information, call our Reservations Department at 615/889-1000.

Special Requests:

Rollaway Bed\* \_\_\_\_\_

Crib\* \_\_\_\_\_

Connecting Room\* \_\_\_\_\_

Handicapped Room\* \_\_\_\_\_

Other \_\_\_\_\_

\*Subject to availability

شكل ( ٤ - ١٣ ) : كارت حجز المجموعات

شرائح الحجز في الفنادق التي تتبع النظام اليدوي:

يوضح الشكل ( ٤ - ١٤ ) شريحة للحجز توضح المعلومات الأساسية للضيف وتوضع في حافظة مخصصة لها

ويستخدمها موظف الاستقبال في الاستدلال على حجز الضيف وتنفيذ التسكين.

RESERVATION BY :							DATE RECEIVED :				
							Tlx./Cable	Phone	Mail	Verb	
SPECIAL INSTRUCTIONS							NO. PERSONS		CLERK		
Type	Single	Twin	K	JS	SS	PS	Arr. Date	Dep. Date	No. Nts	Arr. Time	
No	20										
Rate	75.										
Guest Name : MCCALL, RICK+RICHTER, G MR							21/4	25/4	4	4 PM	

شكل ( ٤ - ١٤ ) : شريحة الحجز

### خطاب تأكيد الحجز : Confirmation

يرسل موظف الحجز خطاب تأكيد الحجز للضيف كما هو موضح بالشكل رقم ( ٤ - ١٥ ). ويلجأ الضيف إلى تعزيز الحجز من خلال تأكيده.

Miss Elisabeth Greenberg CANADA		December 20, 2003
We are pleased to confirm your reservation at the Fidelio Demo Hotel Munich. We look forward to your visit and have arranged your reservations accordingly:		
GUEST NAME:	Greenberg	
ARRIVAL DATE:	01/01/03	
DEPARTURE DATE:	04/01/03	
RATE PER NIGHT:	\$160 + 10% tax	
ADDITIONAL INFO:		
CONFIRMATION NUMBER:	4615	
Greenberg If you find that you must cancel your reservation, please cancel prior to 6pm on your day of arrival date to avoid a penalty fee. Please note that the rate is not inclusive of tax charges. The hotel's check in time is 3:00 p.m. and check out time is 12:00 p.m. Please contact the reservations department with any changes in your plans.		
Thank you for selecting the Fidelio Demo Hotel Munich. We look forward to your visit.		

شكل ( ٤ - ١٥ ) : خطاب تأكيد الحجز

### أسئلة الوحدة الرابعة :

(أ) أجب بـ (صح) أو (خطأ) أمام العبارات التالية :

١. ( ) الانترنت من مصادر الحجز للفندق.
٢. ( ) يتبع قسم الحجز إدارة المكاتب الأمامية.
٣. ( ) تأكيد الحجز في أوقات الذروة للفنادق ليس ضرورياً.
٤. ( ) يؤدي قسم الحجز دوراً هاماً في نجاح عمل المكاتب الأمامية.
٥. ( ) يمكن البحث عن حجز النزيل من خلال رقم الحجز.

(ب) أكمل العبارات التالية :

١. الحجز بالمفهوم الفندقية يعني تخصيص ..... للضيف.
٢. طلب الفندق من النزيل أن يعزز حجزه يعني ..... الحجز.
٣. يلجأ الضيف إلى ..... الحجز في حالة أن تستجد ظروف من قبل الضيف.
٤. عندما يكون قسم الحجز في الفندق عاجزاً عن تلبية كل الحجز يسمى ذلك .....
٥. تسهم لباقة موظف الحجز في تكوين ..... لدى جمهور المتعاملين مع الفندق.

(ج) اذكر الواجبات الرئيسية لموظف الحجز ؟

### إجابة أسئلة الوحدة الرابعة:

( أ ) اجب بـ ( صح ) أو ( خطأ ) أمام العبارات التالية :

- ١ - ( صح ) الانترنت من مصادر الحجز للفندق.
- ٢ - ( صح ) يتبع قسم الحجز إدارة المكاتب الأمامية.
- ٣ - ( خطأ ) تأكيد الحجز في أوقات الذروة للفنادق ليس ضروريا.
- ٤ - ( صح ) يؤدي قسم الحجز دوراً هاماً في نجاح عمل المكاتب الأمامية.
- ٥ - ( صح ) يمكن البحث عن حجز النزيل من خلال رقم الحجز.

( ب ) أكمل العبارات التالية :

- ١ - الحجز بالمفهوم الفندقي يعني تخصيص ( غرفة ) للضيف.
- ٢ - طلب الفندق من النزيل أن يعزز حجزه يعني ( تأكيد ) الحجز.
- ٣ - يلجأ الضيف إلى ( إلغاء ) الحجز في حالة أن تستجد ظروف من قبل الضيف.
- ٤ - عندما يكون قسم الحجز في الفندق عاجزاً عن تلبية كل الحجز يسمى ذلك ( **OverBooking** الحجز الزائد ) .
- ٥ - يسهم لباقة موظف الحجز في تكوين ( الانطباع الأول ) لدى جمهور المتعاملين مع الفندق.

( ج ) واجبات موظف قسم الحجز :

- استلام الحجز من مصادره المختلفة.
- الإجابة عن الاستفسارات بشأن الحجز
- الرد على مكالمات الحجز وتنفيذها.
- معرفة أنواع الغرف وأسعارها .
- معرفة حالة الغرف قبل التسكين .
- تكوين سجل للنزلاء منظمًا هجائياً أو بتاريخ الوصول .

- تحديد نوع الغرفة وسعرها للنزلاء .
- تجهيز وإرسال خطابات تأكيد الحجز .
- إجراء تعديلات أو إلغاء الحجز .
- تسجيل الدفع المقدم على قسيمة الحجز .
- معرفة عدد الغرف المتاحة اليوم والأيام المستقبلية .
- تجهيز قائمة المرتقب وصولهم وإعطائها لقسم الاستقبال .
- الحفاظ على مظهره وأن يكون ودوداً ولطيفاً مع النزلاء ، والزملاء بالعمل .





المملكة العربية السعودية  
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني  
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

## أساسيات الفندقة

قسم الاستقبال في المكاتب الأمامية

قسم الاستقبال في المكاتب الأمامية

٥

**الجدارة :** معرفة أهم مسؤوليات وواجبات الوظائف المختلفة بقسم الاستقبال مع بعض الإحصائيات والمعدات المساندة .

### الأهداف :

عندما تكمل هذه الوحدة تكون قادراً على أن :

- ١ - تعرف أهم واجبات قسم الاستقبال بالمكاتب الأمامية .
- ٢ - تحدد أساسيات تسجيل وتسكين القادمين .
- ٣ - تطبيق المعادلات والإحصائيات المستخدمة في قسم الاستقبال.
- ٤ - تعرف السجلات المستعملة بالاستقبال

**مستوى الأداء المطلوب :** أن يصل الدارس إلى إتقان هذه الجدارة ١٠٠ ٪ .

**الوقت المتوقع للتدريب :** ١٢ ساعة .

### الوسائل المساعدة :

زيارة ميدانية لإدارة قسم الاستقبال في فندق ٥ نجوم .

### متطلبات الجدارة :

دارسة الوحدة السابقة

**واجبات قسم مكاتب الاستقبال :**

تتلخص أهم واجبات قسم الاستقبال في المكاتب الأمامية بمعرفة أهم واجبات ومسؤوليات رئيس قسم الاستقبال وبقية موظفيه

**وصف مهمات رئيس قسم الاستقبال (Front Office Manager)**

**المرجع الإداري المباشر:** مدير قسم الغرف (Rooms Division Manager)

**الإشراف المباشر:** رؤساء أقسام الاستقبال و الاستعلامات والحجز

**نطاق التعاون :**

قسم المبيعات (Sales Department), قسم الإشراف الداخلي (Housekeeping), قسم الهاتف (Telephone- operator), قسم الغسيل والكي (Laundry), وبقية الأقسام. (الشكل رقم (٤))

**عموميات :**

- ◀ يتقن أكبر عدد من اللغات الأجنبية.
- ◀ ينفذ ويتأكد من تنفيذ موظفي قسم الاستقبال الإجراءات الخاصة بقسم الغرف.
- ◀ يدير ويشرف على عمل كل الموظفين بالقسم لإبقاء الحيوية والإنتاجية عالية بالقسم.

**مهام رئيس قسم الاستقبال :**

- ◀ هو مرآة المؤسسة ويمثل الإدارة أمام الضيوف.
- ◀ يجهز جداول ورديات القسم.
- ◀ يراقب حجز الغرف ويقارنه مع قائمة الاستقبال.
- ◀ يتأكد من المراسلات الخاصة بالضيوف الحاجزين قبل يوم من وصولهم ومراسلات الحاجزين القادمين في نفس اليوم.

- يتابع ميزانية القسم ويحاول تحقيق أحسن معدل إسكان واقتراح أي إجراءات قد تساعد على زيادة الأرباح.
- وهو مسؤول عن الضيوف الذين لم يدفعوا فواتيرهم.
- يطلع على نسبة إشغال الغرف اليومية والتوقعات المرتقبة للفترة القادمة.
- يراقب شخصيا الغرف المحجوزة للشخصيات الهامة (VIP) (زهور، فواكه...).
- يراقب ويتابع الطلبات الخاصة (الأسرة الإضافية...).
- يجهز التقارير الدورية المختلفة الموجهة للإدارة.
- يحضر اجتماعات قسم إدارة الغرف.
- يشرف على الاستقبال وتسجيل الضيوف مع التأكد من صحة المعلومات المتوفرة لديه و يساعد موظفيه عند الحاجة (وصول مجموعات - أوقات الذروة).
- يراقب تقرير قسم الغرف ويصلح أي تناقض.
- يكون على دراية دائمة بكل التظاهرات بالفندق والمدينة ويعلم بها موظفي الاستقبال.
- يشارك في استقبال الشخصيات الهامة (VIP).
- يتأكد من تطبيق التعليمات الصادرة من الأقسام المختلفة.
- يعد ميزانية قسم الاستقبال بالتعاون مع مدير قسم الغرف.
- يحاول تكوين علاقة مودة مع أكبر عدد ممكن من الضيوف.
- يطور برامج تدريب مستمر لموظفي الاستقبال ويشرف على تدريب الموظفين الجدد.
- يقيم عمل الموظفين ويقدم إلى مدير قسم الغرف اقتراحات حوافز ومكافآت أو عقوبات .
- يراقب دقة المعلومات المسجلة بملفات الضيوف المقيمين وسجل الشرطة.

## وصف مهمات موظفي الاستقبال (Reception clerk)

### أوقات العمل بالتناوب :

من ٧ صباحاً إلى ٣ مساءً

من ٣ مساءً إلى ١١ ليلاً

من ١١ ليلاً إلى ٧ صباحاً

والمعمول به القدوم قبل والذهاب بعد ربع ساعة من الدوام حتى يتسنى نقل المعلومات من الوردية السابقة

إلى التي تليها

### عموميات :

◀ دائماً مبتسم، مهذب، ولطيف.

◀ يتقن أكبر عدد من اللغات الأجنبية.

### المهام الأساسية :

◀ يستقبل كل الضيوف ويحاول، بدون أي تقصير، تلبية طلباتهم طوال مدة إقامتهم.

◀ يعطي عناية خاصة للضيوف المنتظمين والشخصيات المهمة (VIP).

◀ يدخل كل المعلومات الخاصة بالمقيمين بالدفاتر المختلفة أو بالحاسوب.

◀ يزود الضيوف بكل المعلومات الخاصة بالأسعار والخدمات المتوفرة بالفندق لجعل إقامتهم

مريحة.

◀ يعطي التعليمات الخاصة إلى قسم الإشراف الداخلي (Housekeeping)، (إضافة سرير - أولوية

تنظيف غرف الضيوف القادمين في وقت مبكر...).

◀ يعلم قسم الإشراف الداخلي، يومياً، بإرسال قائمة الغرف المحجوزة

◀ يعلم قسم الإشراف الداخلي بأرقام الغرف المتوقع إخلائها في نفس اليوم والتي أخليت، وفي المقابل

يرسل له قسم الإشراف الداخلي قائمة في الغرف الجاهزة (Ready) والقابلة للإيجار .

- ◀ يحجز غرف المجموعات القادمة ثم يجهز ظروفًا تحتوي على - مفتاح الغرفة - بطاقة ترحيب - بطاقة التسجيل.
- ◀ يجهز الفواتير وملفات التعريف (Cardex) المتفرقة.
- ◀ يعلم رئيس قسم الاستقبال بكل قدوم للشخصيات المهمة.
- ◀ يتابع بصفة دقيقة سجل التعليمات (Log Book) وينفذها في الوقت المناسب مثل نقل ضيف من غرفة إلى أخرى **...guest movement**
- ◀ يرافق الضيف عند قدومه إلى غرفته ويشرح له كيفية استعمال بعض الأجهزة (المكيف - التلفاز - الهاتف الخ...) وفي نفس اللحظة يتأكد من أن كل شئ على ما يرام.
- ◀ يجد بصفة دائمة العبارة اللطيفة لتحية الضيف عند القدوم وعند المغادرة.

### تطالب الإدارة من موظف الاستقبال :

#### ١ - التعرف على كل أنواع الغرف :

- ◀ الموقع.
- ◀ الجهة view.
- ◀ الدور floor.
- ◀ الخاصية.
- ◀ الراحة - السعة - الفرش.
- ◀ الأسعار.

#### ٢ - الاطلاع على حالة الغرفة :

- ◀ شاغرة (Vacant).
- ◀ جاهزة للإيجار (Vacant and Clean).
- ◀ مشغولة (اسم الضيف - تاريخ القدوم والمغادرة) (Occupied).
- ◀ محجوزة (اسم الضيف - تاريخ القدوم والمغادرة) (Reserved).

غير جاهزة : (السبب و الفترة) (Not Ready):

- غير نظيفة (Dirty).
- في الإصلاح (السبب و الفترة), (Out Of Order).
- محولة مؤقتا ( مكتب - قاعة استقبال - الفترة).

٣ - معرفة دائمة :

- ◀ عدد المقيمين بالفندق (Residents).
- ◀ عدد القادمين المتوقع في المستقبل (Expected Arrivals).
- ◀ إيرادات الغرف اليومية.

٤ - إعلام الأقسام الأخرى بحركة الضيوف :

- ◀ الصندوق.
- ◀ إدارة الغرف
- ◀ الاستعلامات
- ◀ الإشراف الداخلي
- ◀ إدارة الطعام
- ◀ تحديث المعلومات عن الضيوف أو سجل البيانات (Cardex) or (Profile).
- ◀ توفير المعلومات العامة لكل موظفي قسم الاستقبال على مدار الساعة بكتابتها في السجل الخاص (Log Book).

٦ - عمليات متفرقة بالاستقبال :

- ◀ تسجيل حجز بدقة متناهية حسب :
- طلب الحاجز.
- إمكانيات الحجز.
- الموافقة على الحجز في حالة الإشعار.

٧ - القيام بترتيب قائمة الحاجزين يوم القدوم :

◀ إدراج قائمة القادمين.

◀ تجهيز ملفات القادمين بحجز (profile)

◀ إظهار الغرف المحجوزة على الرّف.

٨ - عند وصول ضيف بحجز مسبق :

◀ يملأ الضيف بطاقة التسجيل أو يوقع فقط في حالة توفر المعلومات في profile

◀ يضع علامة "وصل" بقائمة الحجوزات.

◀ يسجل الدخول (Check in).

◀ يرافق الضيف إلى غرفته.

◀ يسجل القدوم بالدفترو يوزع تنبيه الوصول على بقية الأقسام.

◀ يحفظ المراسلات بملف " قدوم" (Arrivals).

٩ - عند مغادرة الضيف:

◀ يضع إشارة "مغادرة" على الرّف و يعلم قسم الإشراف الداخلي والاستعلامات

◀ بعد دفع الضيف لحسابه تسجل المغادرة بالسجلات المختلفة.

◀ ينتظر إشارة من قسم الإشراف الداخلي بأن الغرفة جاهزة قبل إيجارها ثانية.



## أساسيات تسجيل وتسكين القادمين:

### قبل التسجيل Pre-registration

يوم الوصول وبعد الاطلاع على قائمة الحجز اليومي نتأكد من أسماء الوافدين لأكثر من مرة لنستكمل البيانات الموجودة في الحجز على بطاقة التسجيل عن آخر قدوم حتى لا يبقى للضيف القادم والمنهك من السفر إلا التوقيع بعد مراجعته للبيانات وتأكيد تاريخ المغادرة ونوع الخدمات ، وتتم نفس المراجعة إذا كانت المكاتب الأمامية مزودة بالحاسب الآلي .

بعد استيفاء الضيف لاستمارة التسجيل يقوم موظف الاستقبال باستلام جواز السفر الخاص به وتسجيله لدى الشرطة وفي دفتر الضيوف القادمين والذي يتضمن المعلومات الكاملة عنه : اسمه ، جنسيته ، ورقم جواز سفره ، ورقم الغرفة ، وتاريخ القدوم والمغادرة .

### التسجيل Registration and check in:

إلتزام عملية التسجيل يجب التأكد من مدة الإقامة ونوعيتها ( إقامة كاملة **FB** نصف إقامة **HB** - سرير مع فطور الصباح **BB** ) والاتفاق على السعر ويطلب من ضيف الصدفة **Walk in** خاصة الذي ليس معه حقائب سفر ضمان **Deposit** يوضع على حسابه ثم يرافق إلى غرفته ، حيث يشرح له كيفية استعمال مرافقها ( مكيف - تلفاز - .. الخ ).

### إخطار الأقسام الأخرى (notification of arrival or movement) :

الأقسام التي يصدر لها الإبلاغ الداخلي هي :

- الإشراف الداخلي .
- الاستعلامات
- الهاتف .
- خدمات الغرف .
- مكتب الاستعلامات .

- المطاعم والمشارب .

- الحسابات .

- الإدارة .

ويتم توزيعها بأسرع وقت ممكن من خلال استخدام الحاسب الآلي الذي يتولى القيام بكل هذه المأموريات الآن.

لماذا نخطر الأقسام الأخرى؟ :

بعد تدوين اسم الضيف على قائمة الواصلين والمقيمين يتم إعلان بقية الأقسام عن طريق نماذج الإبلاغ بأن ضيفاً ...

أ. قد وصل إلى غرفة رقم .....

ب. قد نقل من غرفته إلى غرفة أخرى .....

ج. قد غير نوع إقامته من **FB** إلى **BB** أو العكس .

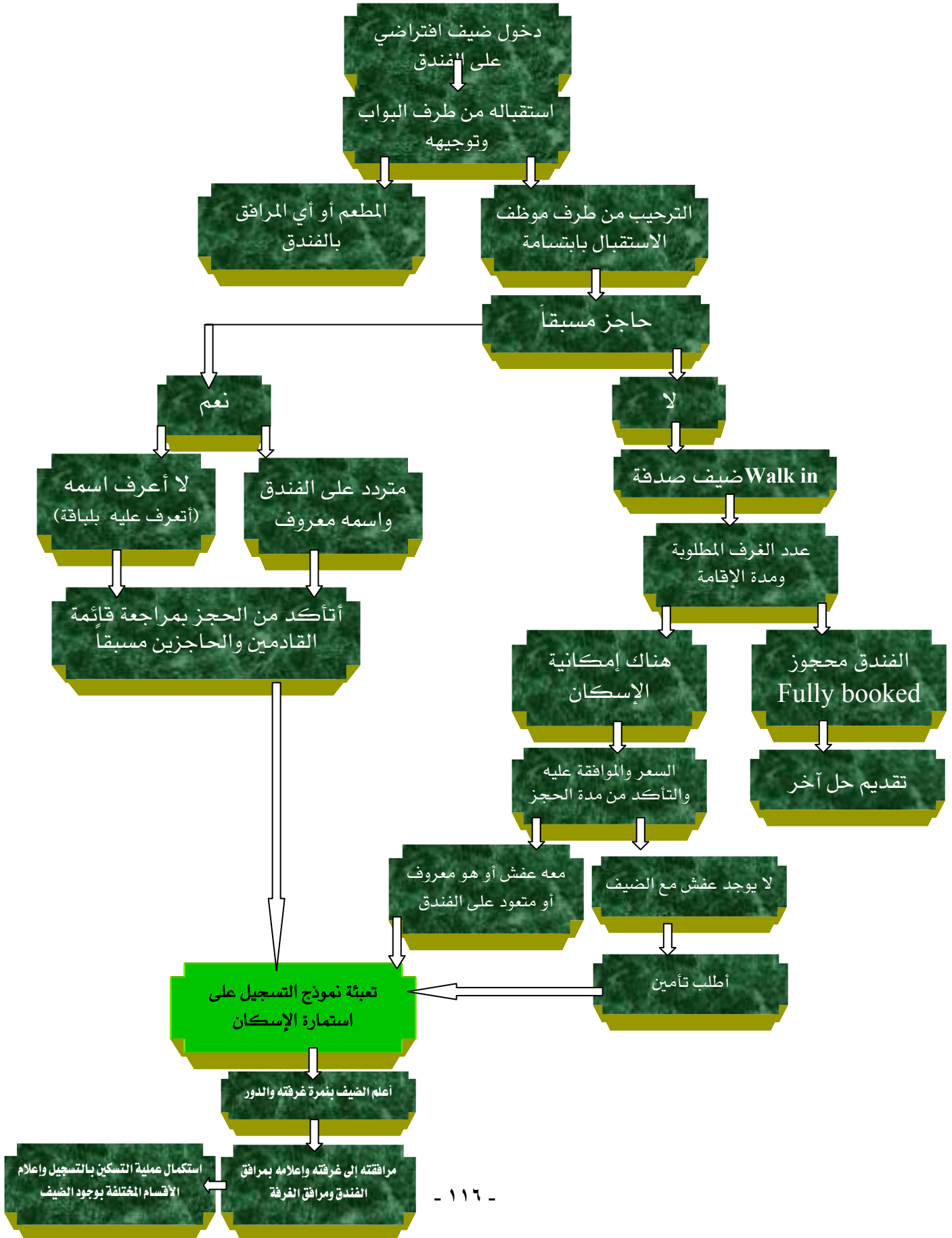
د. قد تغير سعر إقامته .

هـ. إيجار غرفة لجزء من اليوم **Day use** .

و. قد أضيف له رفيق أو زوجته في غرفته .

ز. قد دفع حسابه وغادر .

## شكل رقم ( ٥ - ١ ) - مخطط خطوات التسجيل والإسكان



## الإحصائيات الفندقية في المكاتب الأمامية

إن الإحصاء الذي تعدّه المكاتب الأمامية يهتم خاصةً الغرف وإيرادها وهو وسيلة لتدعيم بعض بيانات وتقارير هذا القسم وذلك بهدف مقارنتها يوميًا، أسبوعيًا، شهريًا و سنويًا لمعرفة الجهود التسويقية المبذولة في هذا المجال

أنواع الإحصائيات السياحية والفندقية تعد بالمئات سنرى فقط ما يقوم به قسم الاستقبال من إحصائيات ونذكر بعضها على سبيل المثال لا الحصر :

- الليالي المقضاة حسب الجنسيات. **nuitee or overnight.**
- الوصول حسب الجنسيات - حسب نمط الحجز (فردى - أو وكالة أسفار). **arrivals**
- حجم التعامل مع كبار العملاء (شركات سياحية أو غيرها). **income.**
- نسبة إشغال الأسرة (ليوم - لشهر - لسنة). **Room occupancy percentage**
- نسبة إشغال الغرف (ليوم - لشهر - لسنة). **bed average occupancy percentage**
- معدل دخل الغرفة (ليوم - لشهر - لسنة). **average room rate.**
- معدل دخل السرير (ليوم - لشهر - لسنة). **average bed rate.**
- معدل دخل الليلة المقضاة (ليوم - لشهر - لسنة). **average overnight rate.**

أ - معدل إشغال الغرف : **Room occupancy percentage**

إذا كانت لدينا جميع الغرف مشغولة في فندق (س) طاقة إيوائه الإجمالية ٤٠٠ غرفة فإن نسبة الإشغال تكون ١٠٠٪.

أما لو اعتبرنا أن مجموع الغرف المؤجرة هذا اليوم : ٢٠٠ غرفة فتصبح

نسبة إشغال الغرف **room occupancy percentage**

اليومي **daily**

٢٠٠

عدد الغرف المشغولة

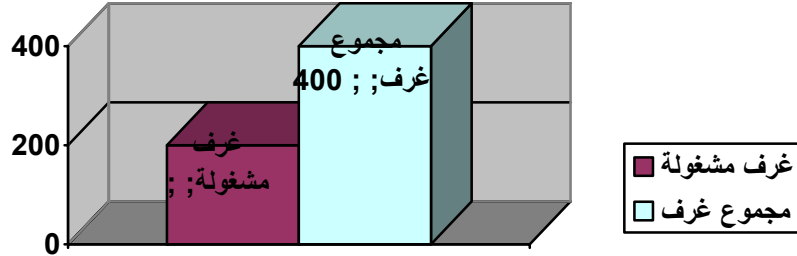
$$\% ٥٠ = ١٠٠ \times \frac{\quad}{\quad}$$

٤٠٠

مجموع الغرف في الفندق

شكل رقم ٥ - ٢

نسبة اشغال الغرف



شكل رقم ٥ - ٢

### ب - نسبة إشغال الأسرة اليومي Daily bed average occupancy percentage

يعتبر معدل إشغال الأسرة أكثر دقة

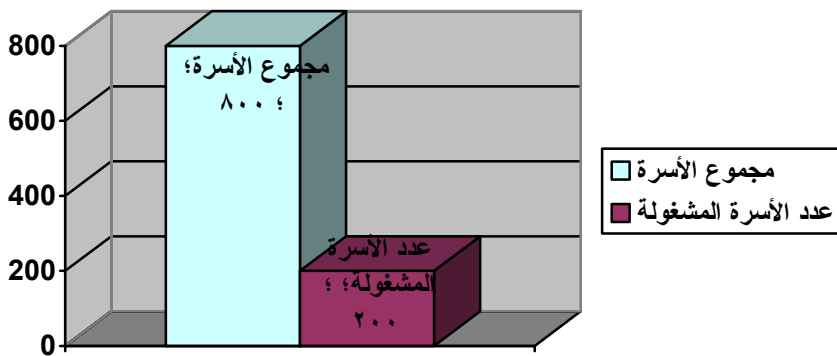
وفي نفس المثال السابق : لو أن الفندق (س) يستطيع استضافة ٨٠٠ ضيف في الليلة فإن نسبة إشغال الأسرة ١٠٠٪ تعني أن هناك ٨٠٠ ضيف.

أما لو كان عدد الضيوف ٢٠٠ فيصبح المعدل كما يلي:

$$\frac{\text{عدد الضيوف}}{\text{سعة استيعاب الفندق من سرير}} \times 100 = \text{النسبة أي} \times \frac{200}{800} = 25\%$$

شكل رقم ٥ - ٣

نسبة اشغال الأسرة



شكل رقم ٥ - ٣

## ج - متوسط سعر الغرفة: average room rate

هو من أهم المعايير التي تتحكم في سياسة التسعير والبيع وهو يحسب يومياً وشهرياً وسنوياً وحتى موسمياً.

الدخل (اليومي - الشهري - السنوي) للغرفة

متوسطة سعر الغرفة =

عدد الغرف المستعملة ( التي أجرت)

## سجلات المكاتب الاستقبال:

## ١ - الرف (Room Rack) :

- الرف عبارة عن أعمدة من الفولاذ مقسمة إلى عدد الطوابق والغرف وتوضع بطاقة صغيرة من الورق المقوى ويطبوع على أحد الجوانب معلومات عن الضيف (رقم الغرفة - الاسم الكامل للضيف - عدد الأشخاص - سعر الليلة - تاريخ المغادرة) شكل رقم ٥ - ٤ وعلى الجانب الآخر (رقم الغرفة وباللون الأحمر كلمة " مغادرة " .

غرفة رقم : ٢٢٣
السعر : ٢٠٠ ريال
الاسم :
عدد الأشخاص :
تاريخ القدوم :
تاريخ المغادرة :
<b>مغادرة</b>

شكل رقم ٥ - ٤

نموذج من البطاقات المستعملة في الرف

يعكس الرف وضعية الغرف في أي لحظة وبمنظرة خاطفة هذا في حالة عدم وجود برنامج آلة حاسبة في الفندق أو تعطله

◀ الغرف المشغولة.

◀ الغرف الشاغرة.

◀ الغرف المحجوزة.

◀ الغرف غير الجاهزة.

◀ عدد الضيوف بالغرفة.

◀ سعر الغرفة المتفق عليه.

◀ الغرف التي تحت الصيانة.

تتم مقارنة الرف بتقرير قسم الإشراف الداخلي مرتين في اليوم (١٠ صباحا و ١٥ عصرا) ومتابعة التناقض إن وجد. **discrepancy report**

## ٢ - قائمة متابعة حالات الغرف :

هذه القائمة تحصر، يوميا، الغرف الشاغرة والمؤجرة وتقارن مع الفواتير الموجودة بالصندوق.

تضيف التراكم الشهري والسنوي المفيد للإحصائيات والمقارنة مع الأعوام السابقة كما يفيد المستثمر عندما يخطط لبعض التغييرات أو التوسع.

## ٣ - سجل الاستقبال أو سجل القادمين والمغادرين:

يتم تسجيل

◀ القادمين.

◀ المغادرين.

◀ التغييرات.

٤ - إعلام بحركة الضيوف في الثلاثة حالات الآتية :

أ - حالما يصل الضيف

ب - وبنفس النظام عند تغيير غرفة الضيف.

ج - وكذلك عند مغادرة الضيف.

٥ - كما يجب إعلام الأقسام الأخرى :

◀ الصندوق

◀ الهاتف

◀ الاستعلامات

◀ المطاعم

◀ الغرف

◀ الحسابات

٦ - بطاقة معلومات الضيف: cardex or profile



Profile

Guest More Fields Future History Picture

Last Name  
First Name  
Language  
Title  
Address  
City  
Postal Code  
Country USA  
State  
Telephone  
Telefax

VJP normal guest  
Passport  
Nationality  
Date of Birth  
Salutation  
Company  
Save in History  
Comments  
Remarks

Features  
Rate Code  
Pref. #  
Member #  
Mailing  
Interest  
Folio Curr.

Search Name  
Yamamoto  
Young  
Young

Individual

Rate Link Guest Info Merge Select Search  
New Delete Save Close

شكل ٥ - ٤

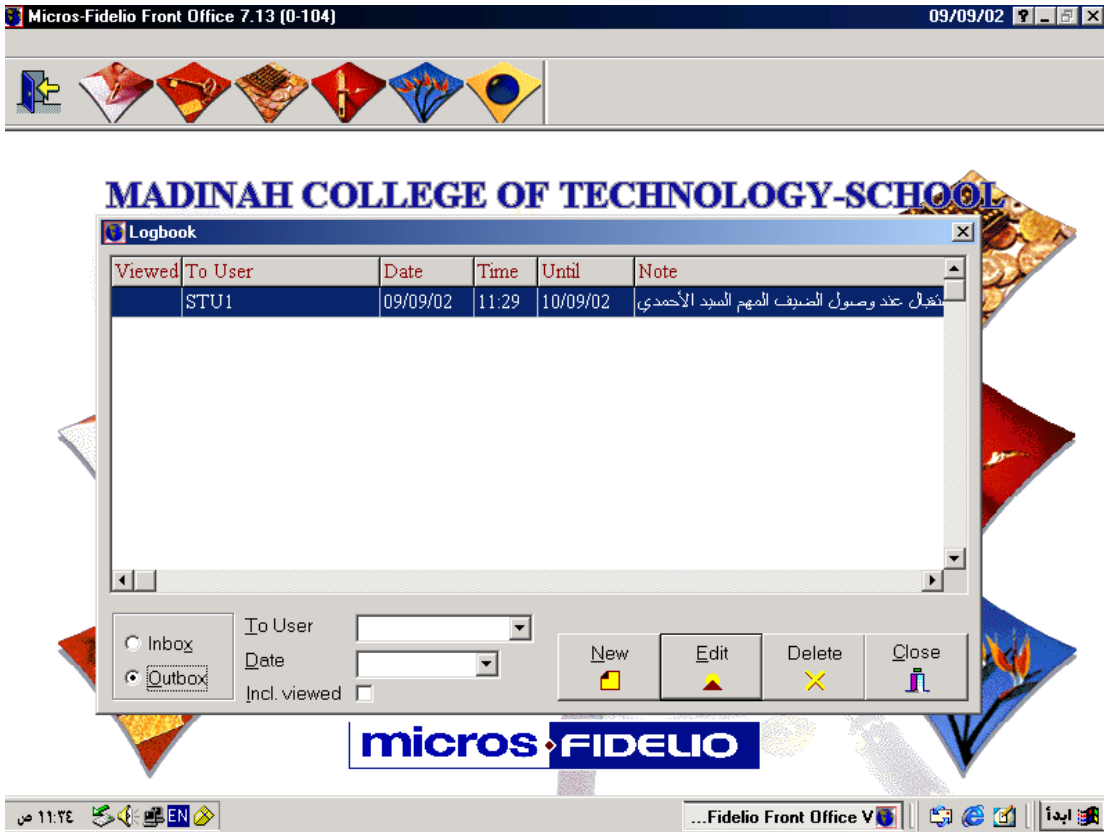
صفحة من بطاقة المعلومات عن الضيف Cardex or profile

## ٧ - سجل التعليمات (Log Book): (شكل رقم ٥ - ٥)

لزيادة كفاءة وتحسين التنسيق بقسم الاستقبال، من الضروري تدوين التعليمات بسجل مركزي لتمكين متابعتها

توثق بالسجل كل رسائل **messages** يتركها الضيوف أو أي معلومات تستحق عناية خاصة لتفادي النسيان والتسبب في إزعاج الضيوف وتجنب استيائهم.

يساعد هذا السجل في استمرارية نقل المعلومة بطريقة سلسلة. ومن الملاحظ أنه رغم استبدال هذا السجل بتطبيقات عملية على الفيديو فإنه مازال يستعمل في بعض الفنادق لماله من أهمية



شكل ٥ - ٥

صورة من سجل رسائل المتابعة بفديليو

## أسئلة الوحدة الخامسة :

(أ) أجب بـ (صح) أو (خطأ) أمام العبارات التالية :

- ١ - ( ) رئيس قسم الاستقبال مسؤول أمام مدير قسم الغرف .
- ٢ - ( ) رئيس قسم الاستقبال هو المشرف المباشر على رئيس قسم الاستعلامات
- ٣ - ( ) من الأسرار التي يجب عدم إفشائها إلى الإشراف الداخلي أرقام غرف الضيوف

(ب) اذكر خمس مهام لرئيس قسم الاستقبال.

(ج) ما هي واجبات موظفي قسم الاستقبال .

(د) أجب باختيار الإجابة الصحيحة من الاختيارات التالية للسؤال :

١ - لا يجب على موظف الاستقبال :

- أ - أن يكون ملماً بأنواع الغرف الموجودة في الفندق .
- ب - أن يعرف حالة الغرف في كل ساعة .
- ت - أن يستلف شخصياً أموالاً من الضيف .

٢ - يرمز إلى نصف الإقامة بالاصطلاح اللاتيني :

أ - BB

ب - HB

ت - FB

٣ - نسبة إشغال غرف فندق ٢٥ ٪ فما هو عدد الغرف المشغولة إذا علمت أن طاقة إيوائه ٤٠٠

غرفة :

أ - ٣٠٠ غرفة

ب - ١٠٠ غرفة

ج - ٢٠٠ غرفة .

## الإجابة عن أسئلة الوحدة الخامسة :

(أ) أجب بـ (صح) أو (خطأ) أمام العبارات التالية :

- ١ - (صح) رئيس قسم الاستقبال مسؤول أمام مدير قسم الغرف
- ٢ - (صح) رئيس قسم الاستقبال هو المشرف المباشر على رئيس قسم الاستعلامات.
- ٣ - (خطأ) من الأسرار التي يجب عدم إفشائها إلى الإشراف الداخلي أرقام غرف الضيوف

(ب) اذكر خمس مهام لرئيس قسم الاستقبال.

- تجهيز جدول نوبات القسم .
- مقارنة قائمة الحجز بقائمة الاستقبال.
- يتتبع تنفيذ طلبات الضيوف في رسائل حجزهم .
- تحقيق أحسن معدل إسكان .
- مراقبة تنفيذ طلبات الشخصيات الهامة (VIP) .

(ج) ما هي واجبات موظفي قسم الاستقبال .

- دائماً مبتسم ، مهذب ، أنيق ، ولطيف .
- استقبال الضيوف .
- يزود الضيوف بكل المعلومات الخاصة بالأسعار والخدمات.
- يسجل كل المعلومات الخاصة في السجل أو الحاسوب .
- يتابع بصفة دقيقة الملاحظات بسجل التعليمات وينفذها .

(د) أجب باختيار الإجابة الصحيحة من الاختيارات التالية للسؤال :

- ١ - لا يجب على موظف الاستقبال :  
ت - أن يستلف شخصياً أموالاً من الضيف .
- ٢ - يرمز إلى نصف الإقامة بالاصطلاح اللاتيني :  
ب - HB

٣ - نسبة إشغال غرف فندق ٢٥ ٪ فما هو عدد الغرف المشغولة إذا علمت أن طاقة إيوائه ٤٠٠

غرفة :

ب - ١٠٠ غرفة

## المصطلحات

Adjacent Rooms	غرفتين قريبتين من بعضهما البعض
Adjoining rooms	غرفتين متجاورتين
Arrival	الوصول
Back of the house	أقسام الفندق الخلفية
Bellman	حامل حقائب
Central reservation system	نظام الحجز المركزي
Chain hotel	فندق يتبع سلسلة
Check-out	المغادرة
Concierge	قسم الاستعلامات
Disabled room	غرفة لذوي الاحتياجات الخاصة
Do not disturb (DND)	الرجاء عدم الإزعاج
Early arrival	وصول مبكر
Expected arrival	النزلاء المتوقع وصولهم
Expected departure	النزلاء المتوقع مغادرتهم
Fidelio	برنامج الفيدليو لأعمال المكاتب الأمامية
Folio	فاتورة النزيل
Front desk	قسم الاستقبال
Front of the house	الأقسام الأمامية بالفندق
Front office	المكاتب الأمامية
Front office Cashier	صراف المكاتب الأمامية
Full Board	إقامة كاملة
Guaranteed reservation	حجز مضمون
Guest cycle	دورة النزيل
Guest folio	فاتورة العميل
Guest rooms	غرف النزلاء
Guestroom key	مفتاح غرفة الضيف
Half Board	نصف إقامة
House use	استعمال الغرف لموظفي الفندق
Independent hotel	فندق مستقل
Junior suite	جناح صغير

Key rack	الأرفف الخاصة بالمفاتيح
King bed	سرير ملكي كبير
Late arrival	وصول متأخر
Late check-out	مغادرة متأخرة
Laundry	المغسلة
Log book	سجل ملحوظات المكاتب الأمامية
Main lobby	البهو الرئيس
Master folio	الفاتورة الرئيسة
Morning shift	الوردية الصباحية
Motel	موتيل
Night auditor	المراجع الليلي
Night shift	الوردية الليلية
Non-guaranteed reservation	الحجز غير المضمون
No-show	إلغاء الحجز لعدم حضور النزيل
Occupancy percentage	نسبة الإشغال
Occupied room	غرفة مشغولة
Organization chart	الهيكل التنظيمي
Out of order (OOO)	الغرفة غير صالحة للتسكين
Overbooking	حجز فوق المتاح
Preamival	مرحلة ما قبل الوصول
Rack rate	السعر الكامل للغرفة دون تخفيض
Rate	سعر
Receptionist	موظف الاستقبال
Registration	التسجيل
Reservation	حجز
Reservation confirmation	تأكيد الحجز
Room assignment	تخصيص الغرف
Room night	ليلة فندقية
Room rate	سعر الغرفة
Room status	حالات الغرف
Rooms Division	قطاع الغرف

Rooms status	حالة الغرف
Safe deposit box	خزنة إيداع الأمانات
Settlement	تسوية الحساب
Single room	غرفة مفردة
Twin	غرفة بسريرين منفصلين
Uniformed service	حاملي الحقائب
Up selling	زيادة مبيعات الغرف
Vacant room	غرفة خالية
Waiting list	قائمة انتظار الحجوزات
Wake-up call	مكالمات الإيقاظ
Walk-in	ضيف بدون حجز مسبق

### المراجع العربية:

- المصري ، أحمد ، (بدون). إدارة الفنادق ، القاهرة: مؤسسة شباب الجامعة.
- الطائي ، حميد ، (٢٠٠٠م). إدارة الضيافة ، عمان: بدون.
- طنطاوي ، علاء (١٩٩٩م). إدارة الفنادق ، القاهرة: مكتبة عين شمس.
- مهدي ، عباس (١٩٩٣م). تخطيط وإدارة المنشآت الفندقية ، القاهرة: بدون.
- هوايت ، بول و هيلين بيكلي ، ترجمة عطية محمد شحاتة (١٩٩٣م). فن الاستقبال ، القاهرة: مكتبة مدبولي.

### المراجع الأجنبية:

1. Kasavana, M. & Brooks , R. (1998) **Front Office Procedures**. East Lansing, Michigan: The Educational Institute of the American Hotel and Motel Association.
2. Lattin, G. (1998) **The Lodging and Food Service Industry**. East Lansing, Michigan: The Educational Institute of the American Hotel and Motel Association.



## المحتويات

الصفحة	الموضوع
١	الوحدة الأولى.....
٤٤	الوحدة الثانية.....
٦٤	الوحدة الثالثة.....
٨٤	الوحدة الرابعة.....
١٠٧	الوحدة الخامسة.....
١٢٦	المصطلحات.....
١٢٩	المراجع.....

تقدر المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني الدعم

المالي المقدم من شركة بي آيه إي سيستمز (العمليات) المحدودة

GOTEVOT appreciates the financial support provided by BAE SYSTEMS

**BAE SYSTEMS**